

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
DANS LES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE
AU BURKINA-FASO

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN INFORMATIQUE DE GESTION

PAR
LYDIA CARINE MAMPAIS KI

MAI 2007

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

Je dédie de tout cœur ce mémoire à ma mère Cécile Ki, qui à travers ses actions dans la microfinance, arrive à contribuer un temps soit peu au développement au Burkina-Faso.

REMERCIEMENTS

Par ce présent document, je tiens à exprimer ma reconnaissance et mes remerciements à l'égard de :

Mon époux Iria Ousmane pour son soutien et sa patience;

Albert Lejeune, professeur en gestion stratégique de la technologie de l'information du département de Management et Technologie à l'École des Sciences de la Gestion – UQAM, pour son soutien et pour avoir dirigé cette recherche;

Mr Laliberté pour son soutien dans l'étape de la collecte de données;

Le Programme Canadien de Bourse de la Francophonie, agence d'exécution de la bourse de l'ACDI pour leur soutien financier ayant permis de réaliser ce projet de maîtrise;

Mme Perpétue Coulibaly secrétaire exécutive du réseau d'institution de microfinance au Burkina-Faso;

Tous les responsables des institutions qui ont participé à l'enquête;

Toutes les personnes qui ont apporté leur appui lors de la collecte de données au Burkina-Faso;

Tous ceux qui m'ont soutenue d'une manière ou d'une autre; mes sincères remerciements.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES TABLEAUX	x
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	xi
RÉSUMÉ	xii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
CONTEXTE ET DÉFINITIONS.....	4
1.1 Contexte de la recherche	4
1.2 Les technologies de l'information et de la communication.....	7
1.3 Les réseaux	7
1.4 La microfinance.....	7
1.5 Les institutions de microfinance.....	8
1.6 Les réseaux de microfinance	12
1.7 Les technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance.....	13
1.8 La microfinance et les objectifs du développement	14
1.9 Conclusion.....	17
CHAPITRE II	
PROBLÉMATIQUE.....	18
2.1 Les impacts dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	18
2.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour la coopération et la collaboration entre les institutions de microfinance	20
2.3 Observations des praticiens	20
2.4 Question de recherche principale	21
2.5 Question de recherche secondaire	22
2.6 Objectifs de la recherche	23
2.7 Conclusion.....	24

CHAPITRE III

REVUE DE LITTÉRATURE.....	25
3.1 Description des technologies de l'information et de la communication.....	25
3.1.1 Historique du développement des systèmes d'information	26
3.1.2 Catégories de systèmes d'information dans le domaine de la microfinance	26
3.1.3 L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le domaine du développement.....	30
3.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication	33
3.3 Les impacts de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication..	36
3.4 Synthèse de la revue de littérature.....	38

CHAPITRE IV

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	39
4.1 Type de recherche	39
4.2 La méthode de recherche.....	39
4.3 Élaboration du design de la recherche.....	40
4.3.1 Échantillon.....	41
4.3.2 La collecte de données.....	42
4.3.3 Le codage.....	48
4.3.4 L'analyse des données	48
4.4 Les limites de la recherche	49
4.5 La contribution de la recherche	49
4.6 Conclusion.....	49

CHAPITRE V

PRESENTATION DES RÉSULTATS.....	50
5.1 Description des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso	50
5.1.1 Institutions informatisées.....	51
5.1.2 Équipements informatiques dans l'institution	52
5.1.3 Connexion des ordinateurs	53
5.1.4 Présence d'un informaticien au sein de l'institution.....	54
5.1.5 Internet.....	54
5.1.6 Site Web pour l'institution.....	56

5.2	État des lieux en termes d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein des institutions de microfinance	58
5.2.1	Formation en informatique dans l'institution	58
5.2.2	Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'institution	59
5.2.3	Familiarité des chefs d'institution avec l'informatique et les expériences préalables	61
5.2.4	Les opinions des chefs d'institution sur le rôle de l'informatique et Internet dans leur institution.	65
5.3	Conclusion.....	74

CHAPITRE VI

ANALYSE ET INTERPRETATION DES RÉSULTATS.....		75
6.1	La description des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso	75
6.1.1	Institutions informatisées.....	76
6.1.2	Équipements informatiques dans l'institution	76
6.2	L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso	82
6.2.1	Les formations	82
6.2.2	Les domaines d'utilisation des technologies de l'information et de la communication	83
6.2.3	Les buts d'utilisation d'Internet.....	85
6.2.4	Les opinions des chefs d'institution sur les technologies de l'information et de la communication pour le réseau d'institution de microfinance	87
6.3	Les obstacles à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication..	88
6.4	Les impacts de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la collaboration et la coopération	89
6.5	Les recommandations	90
6.6	Conclusion.....	91

CONCLUSION.....	92
APPENDICE A	
QUESTIONNAIRE AYANT SERVI À LA COLLECTE DE DONNÉES	94
APPENDICE B	
LETTRE DE LA SECRÉTAIRE EXÉCUTIVE DU RÉSEAU DE MICROFINANCE	101
BIBLIOGRAPHIE.....	102
SITES WEB.....	105

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
1.1	Modèle de la microfinance..... 10
2.1	Modèle d'intégration des TIC dans le développement 19
3.1	Modèle d'Implémentation de la communication dans un réseau d'organisation..... 35
5.1	Carte du Burkina-Faso avec les villes concernées par le questionnaire en 2005 51
5.2	Type de connexion des ordinateurs suivant la tranche de salarié..... 53
5.3	Type d'accès à Internet pour les institutions de microfinance 55
5.4	Opinion des chefs d'institution sur le faible taux de personne utilisant Internet dans le pays comme étant un obstacle à la construction d'un site..... 57
5.5	Intensité des agents d'IMF formés à l'utilisation d'Internet..... 59
5.6	Utilisation de l'outil informatique pour la gestion interne 60
5.7	Utilisation de l'outil informatique pour assister la comptabilité..... 61
5.8	Utilisation d'Internet pour récolter des informations sur la microfinance 63
5.9	Utilisation d'Internet pour s'informer sur la microfinance 63
5.10	Proportion de chefs d'institution en fonction du pourcentage de temps d'utilisation d'Internet pour des activités autres que la microfinance 64
5.11	Manque de moyen financier comme frein à l'utilisation des TIC..... 65

5.12	Équipements obsolètes comme frein à l'utilisation des TIC.....	66
5.13	Pourcentage de participation à l'animation d'une liste de diffusion pour la création d'un site Web de renseignement et partage de connaissance.....	67
5.14	Opinion des chefs d'institution sur le fait que les associations permettent de créer des liens avec d'autres structures de microfinance.	68
5.15	Opinion des chefs d'institution sur la création de liens avec des bailleurs de fonds à travers les associations.....	69
5.16	Opinion des chefs d'institution sur l'acquisition de compétences à travers les associations	70
5.17	Opinion des chefs d'institution sur le fait que les associations sont indispensables pour relever le niveau de compétence des agents en microfinance.....	71
5.18	Opinion des chefs d'institution sur le soutien des associations pour améliorer l'apprentissage organisationnel à travers les formations.....	71
5.19	Position de l'institution sur la construction d'un réseau d'IMF en ligne comme moyen d'acquérir des connaissances en ligne.....	72
5.20	Opinion des chefs d'institution sur le fait que l'association en ligne facilite l'accès à l'information	73
5.21	Apprentissage en ligne à travers Université PlaNet Finance	74
6.1	Type de connexion des ordinateurs suivant la tranche de salarié.....	78
6.2	Utilisation des TIC suivant les fonctions de l'institution	84
6.3	Les différents lieux d'utilisation d'Internet par les responsables d'institution.....	85
6.4	Les différents buts d'utilisation d'Internet dans le cadre de la microfinance	86
6.5	Proportion des différents freins à l'utilisation des TIC dans les IMF	88

LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
3.1	Indicateurs d'accès à Internet pour différentes régions du monde entre 1997 et 1999	32
4.1	Les biais limitant la validité interne.....	46
5.1	Institutions informatisées en fonction de la localisation géographique de l'Institution	52
5.2	Pourcentage des réponses sur l'avantage d'un site Web pour se faire connaître en fonction de la localisation géographique de l'institution.	56
6.1	Pourcentage des réponses sur l'avantage d'un site Web pour se faire connaître en fonction de la localisation géographique de l'institution.	80

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACDI	Agence canadienne de développement international
APIM-BF	Association professionnelle des institutions de microfinance du Burkina
ASP	Application service provider
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor
COOPEC	Coopératives d'épargne et de crédit
GKP	Global Knowledge Partnership
IFNB	Institutions financières non bancaires
IMF	Institution de microfinance
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
ONG	Organisation non gouvernementale
PCBF	Programme canadien de bourse de la francophonie
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
TIC	Technologies de l'information et de la communication
SI	Systèmes d'information
UQAM	Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

Le présent travail de recherche est une étude exploratoire dans un contexte de pays en développement sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso. Cette étude, sous la forme d'une enquête a visé toutes les institutions de microfinance membre du réseau de microfinance du Burkina-Faso.

La recherche s'est centrée sur le modèle de Sein et al., (2004) qui indique que la perception des TIC et la manière de les utiliser peuvent apporter un impact de trois ordres pouvant influencer le développement humain. L'un de ces impacts est l'émergence possible d'une nouvelle structure de réseau de microfinance riche en collaboration et coopération. Nous faisons une description des TIC et de leur utilisation dans un contexte de microfinance.

La microfinance est un facteur important du développement humain. Mais cette recherche ne porte pas sur l'impact des TIC sur le développement humain, mais sur la description des TIC existant dans les institutions de microfinance (IMF), sur leur utilisation et les obstacles rencontrés lors de leur déploiement. L'enquête par questionnaire administré sur le terrain a été la méthode choisie pour collecter les données.

Nous avons ainsi effectué un séjour au Burkina-Faso pour effectuer une administration face à face du questionnaire. Cette façon de faire permettait de s'assurer que le questionnaire était bien compris et rempli du début à la fin. L'étude a concerné toutes les IMF membres du réseau de microfinance. Ce sont des IMF offrant au minimum des services financiers aux personnes à faibles revenus et elles sont situées dans des localités différentes à la grandeur du pays.

Une présentation des résultats de façon descriptive a été effectuée. Celle-ci a été complétée par une analyse qualitative. En fait, les résultats indiquent qu'il existe des IMF informatisées. Cependant, cette informatisation est relative du fait qu'une IMF peut être informatisée et ne posséder qu'un seul ordinateur. De plus, le nombre de clients auquel l'IMF rend des services financiers influe sur l'informatisation. Les résultats indiquent la présence d'outils de collaboration, mais leur utilisation dans ce domaine est faible. Un des obstacles majeurs dans l'existence et l'utilisation des TIC est le manque de moyen financier. Ces résultats ont permis de recommander la mise en place d'application ASP pour les IMF. Une autre recommandation concerne l'intervention des bailleurs de fonds, qui représentent une des ressources financières externes pour les IMF. Ces bailleurs de fonds pourraient soutenir les IMF dans la mise en place de nos recommandations. En fait, nous pensons que les bailleurs de fond pourraient intervenir sur le plan technologie de l'information et de la communication et formation dans leur utilisation.

Mots-clés : technologie de l'information et de la communication, systèmes d'information, utilisation des systèmes d'information, collaboration, communication, partage d'information, Internet, pays en développement

INTRODUCTION

À l'ère du Web et d'Internet, plusieurs auteurs (Li et al., 1999; Holohan, 2003; James Tina, 2005) soulignent que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) présente un certain nombre d'avantages au niveau de la collaboration, la coordination, la coopération et de la communication dans les réseaux d'entreprise.

Avec le concept d'Edéveloppement¹ et l'attention nouvelle portée au rôle des TIC dans le développement international², les avantages issus de l'utilisation et de l'appropriation des TIC deviennent des nouveaux facteurs clés du développement des pays pauvres. La fabrication d'un ordinateur à cent dollars (100 \$) pour les écoliers des pays du Sud, la création de nouveaux marchés électroniques pour les petits paysans ou la mise en réseau, grâce aux TIC, d'organismes d'aide au développement sont différents exemples de cette tendance nouvelle.

Le domaine de la microfinance n'échappe pas à ce phénomène d'Edéveloppement. Rappelons que la microfinance est un aspect du développement que l'on retrouve un peu partout dans le monde. La microfinance est définie par Brunod et al., (2000) comme étant « un ensemble de services financiers (épargne, crédit, assurance) adaptés aux besoins des personnes les plus pauvres et plus précisément aux micro-entreprises³. » Dans le monde entier, l'accès aux services bancaires institutionnels est refusé à la plupart des personnes à faibles revenus. La raison est qu'il est risqué et coûteux de mener des opérations pour ces personnes en utilisant

¹ L'utilisation des technologies de l'information, Internet et les ordinateurs, pour contribuer au processus du développement.

² Le développement international a pour but d'alléger la pauvreté parmi les citoyens des pays en voie de développement. Le développement international est un champ multidisciplinaire qui devrait avoir des impacts sur la réduction de la pauvreté, le gouvernement, les soins de santé, l'éducation, la prévention de crises, la restructuration économique.

³ Les auteurs définissent la micro-entreprise comme étant l'ensemble des activités d'auto-emploi tel que le commerce et la production artisanale créés par des personnes à faibles revenus.

les techniques bancaires habituelles (Waterfield et al., 1998). La microfinance se justifie par la difficulté d'accès des populations les plus pauvres au secteur bancaire officiel (Brunod et al., 2000).

En faisant croître le rôle que joue la microfinance dans le domaine du développement, les réseaux de microfinance permettent de favoriser la pérennisation des activités des institutions de microfinance (IMF) à travers la fourniture de services aux IMF (qui vont de la fourniture d'information à l'appui-conseil), la défense des intérêts des IMF vis-à-vis du public et de l'État et la production de références, de normes et de labels de qualité⁴ (Doligez, 2002).

Originaire du Burkina-Faso, ayant obtenu une bourse de l'ACDI⁵ pour faire une maîtrise en informatique de gestion, et étant expérimentée dans la gestion des entreprises de microfinance, notre intérêt s'est porté sur un certain nombre d'aspects liés à l'utilisation des TIC⁶ dans la gestion des activités menées en réseau entre les IMF.

En fait, les premières lectures effectuées et l'observation des praticiens me permettaient de poser les questions suivantes :

- Quels rôles peuvent jouer les TIC auprès des IMF?
- Peuvent-elles développer leur potentiel stratégique et soutenir une gestion en réseau de micro-entreprises (Chen, 2003)?

La littérature actuelle portant sur l'utilisation des TIC dans les IMF concerne généralement la gestion opérationnelle des TIC et n'aborde pas la question de leur contribution stratégique.

⁴ Il s'agit à la fois de fournir des éléments de référence aux membres du réseau, d'éviter les faillites et de renforcer la confiance dans le secteur (Doligez, 2002).

⁵ Agence Canadienne de Développement International.

⁶ Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont une partie des systèmes d'information, plus précisément, les systèmes d'information basés sur les ordinateurs. Ce type de système d'information permet de relier le matériel et le logiciel pour le traitement et la diffusion de l'information (Laudon et Laudon, 1998). Pour cette étude, par TIC seront considérés, les ordinateurs et Internet (e-mail, forums, sites web).

Un impact très important peut émerger de l'utilisation des TIC pour la coopération⁷ entre les organisations, dans la mesure où la coopération est un moyen pour une organisation d'augmenter ses potentialités grâce aux compétences différenciées des partenaires (Bruere, 2003). La coopération entre les organisations est renforcée par l'utilisation des TIC, plus précisément Internet (Holohan, 2003). En effet, l'auteure constate qu'Internet permet de favoriser la coopération et la collaboration entre les organisations et favoriser la communication et le partage d'information.

Ces aspects portant sur la coopération et la collaboration, entre IMF à l'aide des TIC ne ressortent pas dans les différentes recherches sur la microfinance. Cependant, l'impact de l'utilisation des TIC nécessite certaines conditions telles que les infrastructures matérielles et logicielles (Li et al., 1999), ainsi que les habiletés dans l'utilisation des TIC (Schware, 2005). Devant cet état de fait, les questions que nous voulons aborder dans le cadre de cette étude sont les suivantes :

- Comment décrire et qualifier le niveau des infrastructures TIC installées dans les IMF du Burkina-Faso?
- Quelles sont les utilisations des TIC dans ces IMF?

La présente recherche vise à identifier le potentiel des TIC et à présenter des recommandations pour en favoriser l'utilisation dans la coopération et la collaboration entre IMF organisées en réseau dans un pays en développement, dans ce cas, le Burkina-Faso.

⁷ La coopération entre les organisations est une stratégie de travail en réseau d'organisations (Bruere, 2003).

CHAPITRE I

CONTEXTE ET DÉFINITIONS

Il est important de préciser le contexte de la présente recherche ainsi que la définition de certains termes.

1.1 Contexte de la recherche

C'est un fait généralement connu que l'un des problèmes les plus importants auxquels font face les pays en développement est le problème critique de pauvreté en information⁸ (Sein et al., 2004). Il faut préciser que dans les années 1980, l'information a été reconnue comme étant un facteur fondamental de production dans le travail. Pendant la globalisation de 1990, l'accroissement intensif du besoin d'information dans les activités économiques et la rapidité des innovations technologiques ont fait de l'information et la communication des facteurs de compétitivité et de croissance. Par ailleurs, accéder à l'information et à la communication est considéré comme cruciale à une réduction soutenue de la pauvreté parce que cet accès permet d'augmenter l'efficacité et la compétitivité globale de l'économie, permet la meilleure livraison des services de santé et d'éducation et crée de nouvelles sources d'emploi pour des populations pauvres (Wellenius, 2006). Les TIC facilitent l'accès à l'information et limitent l'exclusion sociale (Guilain et al., 2006). En effet, Internet peut améliorer l'accès à l'information et faciliter son partage avec des populations situées même dans les régions les plus reculées des pays en développement (PNUD | Programme des Nations Unies pour le Développement, 2000).

En plus de faciliter l'accès à l'information par les populations, Qiang et al., (2006) soulignent l'importance des TIC dans l'amélioration des relations entre les membres d'un réseau d'entreprise. En fait, les TIC favorisent l'accès aux informations et ensuite l'échange

⁸ Ceci peut correspondre au manque d'information fiable essentielle pour le fonctionnement efficace des gouvernements, des sociétés, des organisations (Sein et al., 2004).

d'informations par chacun des membres d'un réseau. Selon ces auteurs, il s'agit d'une opportunité pour les entreprises des pays en voie de développement de se relier entre autres aux partenaires et marchés étrangers. Des enquêtes réalisées auprès d'entreprises dans différents pays, ont montré que les entreprises qui utilisaient le Courriel et les sites Web pour collaborer entre partenaires avaient vu croître leur niveau de performance.

La coopération et la collaboration sont facilitées par les TIC. Traditionnellement, les interactions au sein d'un réseau se font par des réunions, des rencontres où les individus se côtoient physiquement (Andrews, 2002). La rapidité d'expansion d'Internet a ouvert une opportunité numérique pour les grandes et petites entreprises à forger de nouveaux types de relations entre entreprises. Certains auteurs ont présenté les impacts que peuvent générer l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la coopération et la collaboration entre les membres d'un réseau. Les TIC, entre autres :

- Réduisent les coûts de communication ou de rencontre (James Tina, 2005; Li et al., 1999);
- Augmentent la qualité des activités (Li et al., 1999)
- Apportent un impact plus important pour les organisations membres du réseau
- Facilitent le partage d'information (Casteignau, 2003; Chen, 2003; Li et al., 1999)
- Facilitent l'apprentissage collectif (Casteignau, 2003);
- Favorisent la création de capital social⁹ (Mariscal, 2005).

Ces avantages incitent certaines organisations fonctionnant en réseau, à utiliser les TIC pour accéder aux ressources du réseau et apprendre en collaborant avec d'autres membres (Li et al., 1999). Pour un réseau œuvrant dans le domaine de développement, l'utilisation des TIC facilite l'évolution du réseau et le développement national (Sein et al., 2004). L'industrie de la microfinance est un facteur important du développement (ONU, 2005; De Briey, 2005;

⁹ Godechot et al. (2003) identifient deux types de capital social : le capital social individuel et le capital social collectif. Selon les auteurs, le capital social individuel est le bénéfice qu'un individu tire de sa place dans la structure des relations, alors que le capital social collectif est le capital du groupe, un bien collectif que le groupe partage et renforce par l'établissement d'une forte cohésion.

CGAP, 2004) qui permet de lutter contre la pauvreté et impacter le développement humain. Elle est une partie intégrante des ODM (De Briey, 2005).

En Afrique en particulier, les réseaux de microfinance existent pour favoriser l'adoption de meilleures pratiques, maintenir et renforcer l'action du rôle que joue la microfinance dans le domaine du développement. Mon intérêt de recherche dans ce domaine vient du fait que j'ai obtenu une bourse du programme de bourse de la francophonie offerte par l'ACDI. Cette bourse me permettait de me pencher sur l'impact que pourraient apporter les TIC dans le domaine de la microfinance. Mon expérience de gestionnaire dans ce domaine m'a fait comprendre son importance pour les personnes à faibles revenus, mais m'a également permis d'observer les pratiques des gestionnaires et les difficultés que rencontrent les IMF. Les lectures effectuées m'ont également permis de comprendre une méconnaissance, dans les IMF, de l'utilisation des TIC dans ce domaine.

La présente recherche concerne les IMF dans les pays en voie de développement, plus précisément au Burkina-Faso. Les TIC dans les réseaux apportent plusieurs avantages pour les membres du réseau, en facilitant leur interaction, en permettant une meilleure coopération et collaboration (Holohan, 2003), et finalement l'émergence d'une nouvelle structure de réseau (Sein et al., 2004).

Cependant, les utilisations efficaces et efficientes des TIC demandent la participation effective des différents membres afin que ceux-ci puissent mettre en valeur leur expertise au service du réseau (Chen, 2003). En fait, des barrières peuvent se présenter dans l'utilisation des TIC pour la coopération et la collaboration entre les membres d'un réseau. Les difficultés suivantes peuvent se présenter :

- manque d'infrastructure logicielle et matérielle;
- absence d'habileté humaine;
- manque d'interaction entre les membres.

Avant d'aborder la problématique, définissons certains termes suivant le contexte de la présente recherche.

1.2 Les technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont une partie des systèmes d'information, plus précisément, les systèmes d'information basés sur les ordinateurs. Ce type de système d'information permet de relier le matériel et le logiciel pour le traitement et la diffusion de l'information (Laudon et Laudon, 1998). Dans cette étude, nous entendons par TIC les ordinateurs, les applications locales ou en ligne (Courriel, forums, sites Web) et les réseaux informatiques, en particulier Internet.

1.3 Les réseaux

Par réseaux dans le cadre de cette recherche, nous faisons référence aux réseaux sociaux sinon nous spécifierons que nous parlons de « réseaux informatiques ». La définition de Benghozi et al., (2002), sera retenue pour ce terme de réseau. Selon les auteurs, « le terme de réseau désigne deux ou plusieurs organisations impliquées dans des relations de long terme ».

1.4 La microfinance

Le portail¹⁰ sur la microfinance présente une définition générale de la microfinance. La plupart des personnes considèrent la microfinance comme étant un ensemble de dispositifs qui permettent d'octroyer de petits crédits ou du microcrédit aux familles pauvres afin de les soutenir à mener des activités génératrices de revenus. De nos jours, le secteur de la microfinance s'est élargi, et il inclut d'autres services tels que l'épargne, le crédit, l'assurance, le transfert d'argent et bien d'autres services. Il y a un large consensus sur la définition de la microfinance.

¹⁰ Le Portail Microfinance, <http://www.microfinancegateway.org/section/faq#Q1>, est un site dédié à la microfinance. Il offre un ensemble de services conçus pour les professionnels du secteur et plus généralement pour tous ceux qui sont intéressés par la microfinance. Il a été créé en 2000 et est géré par le Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), un consortium de 28 bailleurs de fonds soutenant le développement de la microfinance.

La microfinance se justifie par la difficulté d'accès des populations les plus pauvres au secteur bancaire officiel. Cette difficulté est liée entre autres à la distance et au temps d'attente pour obtenir un prêt ou pour déposer ses économies au niveau des banques officielles. La difficulté est également liée aux coûts de transactions¹¹ pour un individu à faibles revenus. En effet, un prêt peut être refusé à un individu au niveau des banques officielles, soit que le montant demandé par l'emprunteur soit en dessous du montant minimum que réclame la banque, soit que la banque lui demande des garanties et cautions au moment de l'octroi du prêt qu'il ne peut pas fournir.

Aujourd'hui, la microfinance n'offre plus de crédits qu'aux personnes pauvres. Elle fournit des services financiers à toute personne n'ayant pas accès au système financier classique ou formel (voir le portail microfinance).

1.5 Les institutions de microfinance

Une institution de microfinance (IMF) est définie comme une organisation qui a pour rôle d'offrir des services financiers de base tels que l'épargne, le crédit, l'assurance, et le transfert de fonds, pour des montants réduits, aux populations pauvres (De Briey, 2005). Il existe plusieurs types d'institutions de microfinance. Ces types varient suivant leur taille, leur degré de structuration et leur statut juridique (ONG, association, mutuelle ou coopérative d'épargne et de crédit, société anonyme, banque établissement financier et autres...)

Les différents types d'institutions de microfinance (IMF) peuvent être regroupés en quatre catégories¹²:

Les banques publiques : Elles sont autorisées à effectuer toutes les opérations bancaires (transactions à l'international, émission de chèques, carte de crédit...).

¹¹ Les coûts de transaction sont des coûts liés à l'ouverture d'un dossier de crédit, de traitement, de suivi des dossiers d'accès aux crédits dans les banques officielles (Brunod et al. 2000).

¹² Ce site a été réalisé par 4 élèves de l'école centrale de Paris dans le cadre d'un projet sur les Objectifs de développement durable dans la microfinance. Il est présenté dans ce site la définition des catégories d'IMF : http://reflet.campus.ecp.fr/~objectifdd/Odd2006/Odd%202006_internet/page-source.php?lien=micro#imf

- On exige qu'elles aient un capital minimum.
- Elles sont soumises à des normes sur la qualité de leur portefeuille, ainsi que sur la réglementation du travail.
- Elles bénéficient de règles financières plus souples que les autres IMF (risques assurés à hauteur de 8 % des fonds propres).

Les institutions financières non bancaires (IFNB) : Elles ont des compétences restreintes en termes de produits financiers (pas de transfert de fonds internationaux, pas d'émission de moyens de paiements).

- Le capital minimum exigé est inférieur à celui des banques.
- Les contraintes organisationnelles et les normes sur les taux d'usure sont assouplies.

Les coopératives d'épargne et de crédit (COOPEC) :

- Les membres d'une COOPEC en sont les actionnaires. La COOPEC est gérée par des salariés.
- L'épargne y est privilégiée avant le crédit.
- Il n'y a pas de capital minimum exigé.

Le nombre de membres nécessaires à la création d'une COOPEC est très faible.

Les organisations non gouvernementales (ONG) :

- Elles suivent une politique de développement plutôt que de rentabilité financière.
- Elles sont subventionnées par les bailleurs de fonds internationaux.
- Elles sont très présentes en milieu rural, auprès des populations les plus défavorisées.
- Elles sont soumises à des contraintes réglementaires très légères.

Quel que soit le type d'institution de microfinance, leur fonction reste toujours la même qui est de rendre des services financiers aux personnes à faible revenu.

Brunod et al. (2000) ont mis en place le modèle (voir la figure 1) de la microfinance qui synthétise le fonctionnement des institutions de microfinance. Les institutions de

microfinance ont pour objectif principal de capter des ressources financières, que ce soit l'épargne locale provenant des micro-entrepreneurs ou des ressources externes. Ces ressources financières sont par la suite octroyées sous forme de petits crédits aux micro-entrepreneurs. Les crédits sont principalement à court terme et à taux d'intérêt élevés et la microfinance arrive à résoudre les problèmes de manque de capitaux des micro-entreprises et participe parfois à leur création et assure leur croissance.

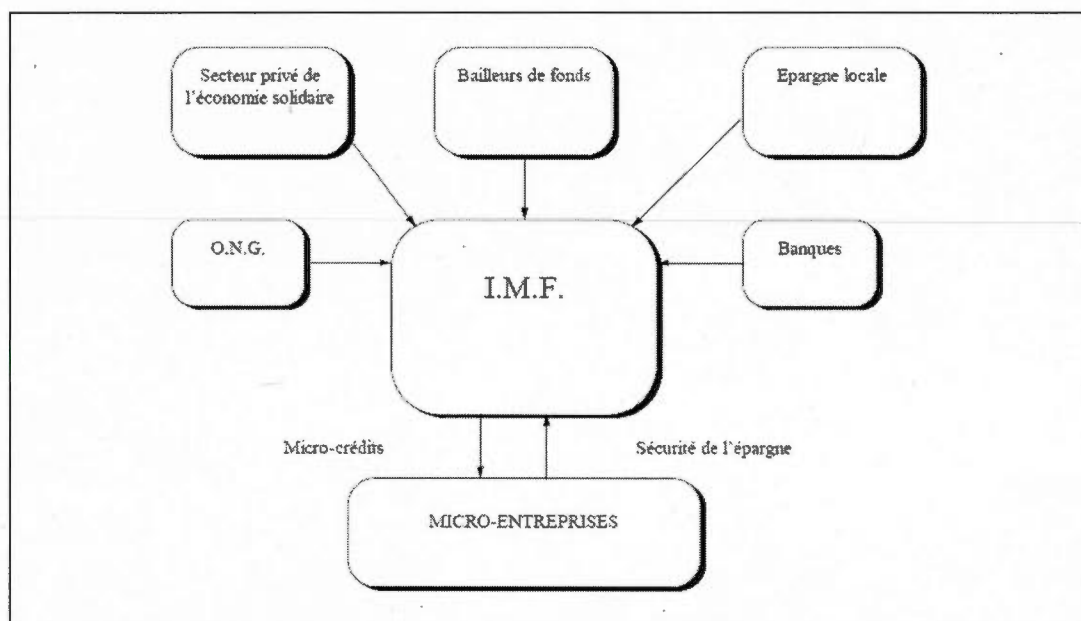


Figure 1.1 **Modèle de la microfinance (Source : Brunod et al., 2000)**

Selon nos observations, après des années passées dans le secteur des IMF offrant l'épargne et le crédit, le processus de demande de crédit par un micro-entrepreneur se déroule suivant certaines étapes. En fait, pour demander un crédit dans une IMF d'épargne et de crédit, le micro-entrepreneur doit d'abord être membre (avoir un dossier ou compte ouvert dans l'IMF) de l'IMF pendant au moins quatre mois. Le nombre de mois peut varier en fonction des IMF. Pendant ces quatre mois, le micro-entrepreneur doit avoir épargné un montant minimum de 10 % du montant du prêt qu'il désire demander. Ces 10 % représentent une garantie pour l'institution et sont bloqués jusqu'à la fin du remboursement du prêt. Mais cela diffère

toujours d'une IMF à l'autre. Si ces conditions sont remplies, les étapes suivantes sont effectuées :

- Le demandeur récupère une fiche de demande de prêt au niveau de l'IMF, puis retourne la demande remplie.
 - Un agent de crédit reçoit la demande, rencontre le demandeur au sein de l'institution afin d'assembler et valider les informations relatives à la demande du prêt.
 - Par la suite, l'agent de crédit fait le montage du dossier qui correspond à un certain nombre de vérifications à effectuer avant de la présenter au comité de crédit.
 - Vérification de la capacité et de la volonté de rembourser le prêt
 - capacité de payer
 - volonté de payer
 - Vérification du niveau d'épargne.
 - Après les différentes vérifications, les dossiers de demande de prêt sont présentés au comité de crédit qui peut régulariser le contrat de prêt.
- Deux cas peuvent se présenter à ce niveau : soit la demande de prêt est accordée, soit elle est refusée. Lorsque la demande de prêt est refusée, une explication est fournie à l'emprunteur par rapport à cette décision. Mais si la demande de prêt est acceptée, les fonds sont débloqués et le micro-entrepreneur signe le contrat de prêt.
- Le contrat de prêt indique les informations relatives à la reconnaissance du micro-entrepreneur d'avoir emprunté et reçu la somme indiquée sur le contrat, l'engagement de rembourser à la l'IMF, le montant reçu plus les intérêts calculés à un taux qui est précisé sur le contrat. Le contrat mentionne également le nombre de versements pour le remboursement du prêt, la date de la première et la dernière échéance, ainsi que le montant à rembourser par échéance. Ce contrat est signé par le micro-entrepreneur, l'agent de crédit et le ou la responsable de l'IMF et légalisé au niveau des autorités compétentes.
 - C'est après cette étape que le micro-entrepreneur peut avoir accès à son prêt pour pouvoir mener ses activités.
 - Le dossier du micro-entrepreneur est classé.
 - Le micro-entrepreneur est suivi dans ses remboursements. Aucun retard n'est accepté, car ceci serait considéré comme une faute et des pénalités de retard (2 % du

montant à verser pour l'échéance en retard, mais cela dépend toujours de l'IMF) peuvent s'appliquer dans ce cas.

- Un prêt peut devenir une créance douteuse lorsqu'un micro-entrepreneur demeure trois mois de suite sans payer ses montants à échéance.

Dans le cas de non-remboursement après plusieurs tentatives de récupération, toutes les garanties bloquées au moment de l'octroi du prêt, sont récupérées par l'IMF afin de réduire la dette.

Il faut préciser que ces différentes étapes peuvent être différentes selon les IMF et en fonction des pays, les institutions de microfinance peuvent être (ou ne pas être) règlementées.

1.6 Les réseaux de microfinance

Les réseaux d'IMF nommés association professionnelle de microfinance (AMF) sont apparus en 1998 dans différents pays africains. Au départ, l'État était souvent absent. Mais, par la suite l'État s'est intéressé aux réseaux de microfinance dans le cadre de la réflexion sur la régulation du secteur de la microfinance. Les réseaux de microfinance regroupent toutes les IMF régulées dans un pays. Dans certains pays, ces réseaux regroupent même les IMF non régulées. Et dans d'autres, l'État contraint les IMF à se joindre au réseau d'IMF (Doligez, 2002).

Selon Doligez (2002), les réseaux d'IMF ont pour fonction la fourniture de services aux IMF qui peuvent varier de l'information à l'appui-conseil et aux services d'appui de type financier afin de pouvoir assurer le développement du secteur.

Doligez (2002) souligne également qu'à travers les réseaux d'IMF, les institutions de microfinance arrivent à bénéficier des formations et appuis-conseils sur les pratiques de la microfinance. De plus en plus, on parle de systèmes d'information de gestion informatisés adaptés à la microfinance, qui permettraient une meilleure gestion des activités d'épargne et crédit pour les IMF.

1.7 Les technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance

Les institutions de microfinance disposent au départ rarement d'une connaissance approfondie des questions financières et leur système d'information de gestion est très souvent rudimentaire (Waterfield et al., 1998).

De plus Waterfield et al. (1998) précisent que lorsque les institutions de microfinance atteignent plusieurs milliers de clients en nombre, elles éprouvent le besoin d'améliorer leur système d'information de gestion qui est généralement manuel. Une meilleure information devient nécessaire pour les dirigeants des institutions afin de leur permettre de mieux gérer leur portefeuille et leurs opérations financières. Le recours aux systèmes d'information de gestion informatisés devient un impératif.

Il faut préciser que concernant les TIC dans les IMF, la littérature aborde généralement la notion de TIC pour la gestion opérationnelle qui correspond généralement à l'utilisation d'ordinateurs et logiciels d'épargne et de crédit pour faciliter la gestion opérationnelle. En effet, des logiciels de gestion d'épargne et de crédit sont conçus et adaptés à la microfinance, permettant aux IMF qui les acquièrent de pouvoir soutenir leur gestion opérationnelle.

Les logiciels commercialisés de sources diverses ne manquent pas, mais les programmes standard conçus pour la microfinance sont rarement une solution idéale, ne serait-ce que parce qu'il n'est pas facile d'obtenir un appui technique sur place (Waterfield et al., 1998).

Ivatury (2004) montrait à travers une étude menée par le CGAP auprès de 153 IMF dans le monde sur l'utilisation des systèmes d'information, qu'une IMF sur quatre utilisait un système manuel pour le suivi des prêts et 40 % utilisaient soit l'un ou l'autre des deux éléments suivants : système manuel ou tableur. Cette étude a également montré que 40 % d'autres IMF avaient des systèmes adaptés aux opérations de l'institution, mais ces systèmes n'étaient généralement pas conçus pour répondre aux besoins qui subviendraient après la croissance de l'IMF. L'auteur précisait que le marché des systèmes d'information en microfinance est toujours en développement et le CGAP avait recensé environ 40 distributeurs de logiciels de systèmes d'information de gestion pour la microfinance.

La plupart des distributeurs offrent des services après-vente aux IMF, à partir de leur siège situé à des milliers de kilomètres de l'IMF. Par ailleurs, une grande partie des systèmes d'information de gestion doivent en plus intégrer des fonctionnalités d'analyse et certains distributeurs doivent produire des tarifications flexibles à un coût abordable pour les IMF. Il faut préciser que les IMF, sont généralement des organisations à but non lucratif qui poursuivent des activités financières dans le but de servir la société (Waterfield et al., 1998).

Des études sont menées par le CGAP pour comprendre comment les systèmes d'information de gestion informatisés peuvent être utilisés pour réduire les coûts de transaction pour les IMF et fournir des services financiers à bas prix aux personnes à faibles revenus (Ivatury, 2004). Les coûts de transaction ont un impact très important sur la viabilité¹³ financière des IMF (CGAP, 2004).

Par ailleurs, le portail de la microfinance indique la liste de distributeurs existants fournis par le programme du CGAP et un guide est mis en place pour aider les décideurs à prendre la bonne décision dans le choix d'un système d'information de gestion informatisé.

Le CGAP (2004) précisait que la technologie peut aider les IMF à améliorer leur efficacité, avoir plus d'exactitude dans les opérations financières, augmenter la transparence et atteindre de nouveaux clients. En effet, les systèmes d'information de gestion informatisés peuvent permettre aux IMF de produire des rapports qui répondent aux normes internationales donnant une assurance aux donateurs dans leur décision d'investissement dans une IMF.

1.8 La microfinance et les objectifs du développement

La microfinance est un instrument puissant de lutte contre la pauvreté. Pour les personnes ayant de faibles revenus, elle donne la possibilité de jouer un rôle actif dans leur propre économie et d'améliorer leur reconnaissance sociale. En fait, elle permet aux ménages à

¹³ La viabilité se définit comme la capacité d'une entité fournissant des services de microfinance à couvrir l'intégralité de ses coûts. Elle permet d'assurer la poursuite des opérations de l'entité en question et de la fourniture de services financiers aux pauvres (CGAP, 2004).

faibles revenus, de ne plus avoir à lutter au quotidien pour simplement survivre, mais de mettre en place des activités génératrices de revenus. Des études ont montré que les revenus générés par une activité permettent d'une part à cette activité de se développer et d'autre part, aux personnes et ménages d'améliorer leur nutrition, leurs conditions de vie, la santé et l'éducation de leurs enfants (CGAP, 2004). Quatre autres sphères d'impacts, au-delà des individus et du ménage, observés de la microfinance sont à signaler : le développement économique, social, politique et culturel (Zohir et al., 2004).

Le secteur de la microfinance prend de plus en plus de l'expansion dans les pays en voie de développement. Cette expansion pourrait s'expliquer par le fait qu'elle permet aux personnes à faibles revenus d'accéder à des services financiers (Brunod et al., 2000). Par exemple, la microfinance permet à la gente féminine, surtout dans les pays en développement, de mener des activités rémunératrices afin d'améliorer leur condition de vie. Les statistiques de la Banque Mondiale montrent que plus des deux tiers de la clientèle en microfinance sont des femmes (Guerin, 2001).

Au Bangladesh, la microfinance a été lancée comme une ruse pour maintenir les marchés de femmes hors des embrayages de prêteurs sur gages et depuis lors, la microfinance s'est transformée en une des innovations les plus importantes du vingtième siècle, dans la politique et la pratique en matière de développement (Chowdhury et al., 2004).

De nos jours, la microfinance fait partie intégrante des politiques de développement des pays en voie de développement. Au vu de tous les impacts avantageux offerts par la microfinance dans le domaine du développement, des hommes politiques, des ONG, des privés et l'ONU s'intéressent à ce domaine pour son développement et son action dans le domaine du développement. Précisons qu'en 1998, l'Assemblée Générale des Nations Unies avait proclamé l'année 2005 comme étant celle de la microfinance afin de mettre en valeur l'importance de cet instrument pour éradiquer la pauvreté. Son objectif était d'atteindre les Objectifs de Développement pour le Millénaire¹⁴ (De Briey, 2005). En Afrique ainsi que

¹⁴ ODM : Objectif de Développement pour le Millénaire qui est de réduire de moitié les populations pauvres qui vivent sous le seuil de pauvreté d'ici 2015

dans les autres pays en développement, accroître l'économie et réduire la pauvreté repose essentiellement sur le développement de l'entrepreneuriat, entre autres des entrepreneurs de la microfinance (Larivière et al., 1999).

En général, les IMF africaines ont un rôle très important dans le secteur financier et sont maintenant bien positionnées pour croître et atteindre les millions de clients potentiels qui n'ont toujours pas accès aux services financiers formels (Lafourcade et al., 2005). Mais les charges d'exploitation et les charges financières au niveau des IMF africaines sont élevées et la rentabilité reste en moyenne plus faible que dans les autres régions du monde. Les innovations technologiques, les améliorations de produits et des efforts continus pour renforcer la capacité des IMF africaines sont nécessaires pour réduire leurs coûts, accroître leur portée et stimuler leur rentabilité globale.

Il faut préciser que la microfinance a grandi par tâtonnements, il n'y avait pas de réglementation fixée pour ce domaine. Malgré ce fait, on observe un succès de terrain pour les 10 000 institutions qui apportent des services financiers à des milliers de clients qui n'y avaient pas accès. Il y a par ailleurs un succès de mobilisation, des populations, des opérateurs, des ONG, de la communauté internationale, des États et du secteur privé (Forestier, 2005). Un exemple de succès est la Grameen Bank au Bangladesh qui existe depuis l'année 1976 et continue à offrir des services financiers à des milliers de personnes à faible revenu (De Briey, 2005).

Mais il reste encore beaucoup à faire pour ce domaine. En fait, la microfinance n'a pas atteint sa maturité même si elle reste dynamique et de nos jours, elle se trouve confrontée à des enjeux déterminants pour sa stabilité ainsi que pour la poursuite de son développement (Forestier, 2005). Les institutions de microfinance éprouvent très souvent des problèmes de viabilité qui mènent à leur faillite. En effet, Brunød et al. (2000) indiquent que les institutions de microfinance doivent remplir deux critères :

- l'accessibilité, définie par les auteurs comme étant la capacité des IMF et des instruments qu'elles mettent en œuvre à atteindre les populations les plus pauvres;

- et la viabilité qu'ils traduisent par la pérennité des IMF.

De plus, Larivière et al. (1999) montraient à travers une analyse faite par le Consultative Group to Assist the Poorest (CGAP) que 96 % des IMF ne sont pas viables sans une subvention des bailleurs de fonds et cet état des choses met en cause le développement du secteur ainsi que la micro-entreprise.

1.9 Conclusion

Ce chapitre a présenté le contexte de la recherche et a fait ressortir quelques définitions pertinentes se rattachant à ce contexte.

Nous avons présenté la définition des TIC, des réseaux sociaux, de la microfinance ainsi que les institutions de microfinance.

Le contexte présenté dans ce chapitre, permet d'aborder la problématique. Ce chapitre permet également de constater quelques difficultés liées aux activités de microfinance même si elles présentent des impacts avantageux dans le domaine du développement.

Dans le chapitre qui suit, une indication plus précise des difficultés qui nous intéressent dans le cadre de cette recherche sera présentée à travers la problématique.

CHAPITRE II

PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre présente le modèle général de la recherche, fait un lien avec le domaine de la microfinance et développe la problématique.

2.1 Les impacts dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

Les auteurs (Holohan, 2003; James Tina, 2005) précisent que les TIC peuvent favoriser la coopération et la collaboration entre les membres du réseau et favoriser ainsi une meilleure gestion des activités menées en réseau. Lorsque le réseau œuvre dans le domaine du développement, les impacts de l'utilisation des TIC peuvent se manifester au niveau du développement du domaine de ces réseaux (éducation, santé, etc.) et plus largement au développement économique et social (Cummings et al., 2003). Le modèle de Sein et al. (2004) (voir la figure 2), illustre bien cela. Dans le même sens que Cummings et al. (2003), les auteurs montrent que lorsque les TIC sont utilisées dans un domaine œuvrant pour le développement, elles permettent le développement de ce domaine tout en favorisant le développement national.

À travers ce modèle, les auteurs décrivent la manière d'utiliser les TIC (comme une commodité, une aide aux activités de développement, un moteur de l'économie, ou comme un outil pour diriger une activité spécifique de développement), décrivent les TIC (comme un outil, un moyen de calcul, un ensemble ou "Proxy"), et permettent de constater des impacts des TIC à trois niveaux. Le premier niveau d'impact est celui de la substitution des anciennes TIC par les nouvelles, le second est la croissance dans l'utilisation des nouvelles TIC et le troisième est l'émergence de nouvelles structures organisationnelles à l'aide des TIC.

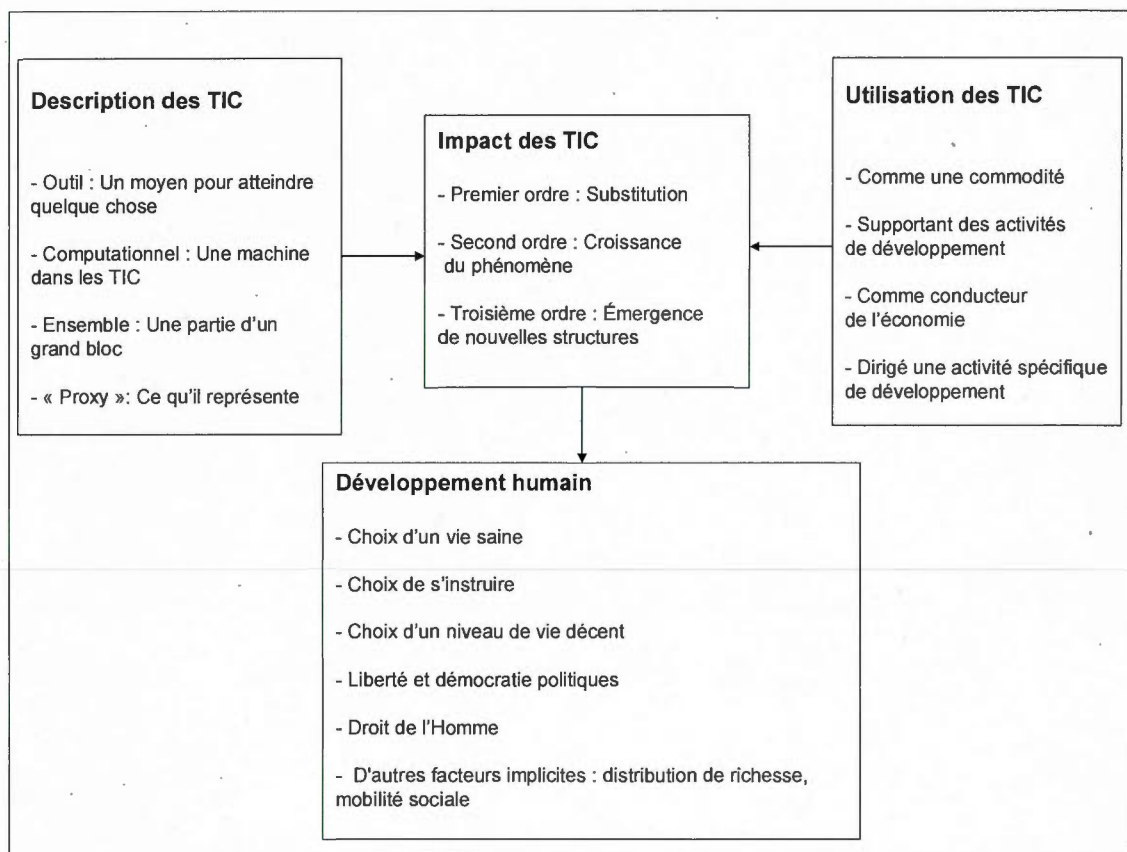


Figure 2.1 **Modèle d'intégration des TIC dans le développement (Source : adapté et traduit de Sein et al., 2004)**

Selon les auteurs, ce sont ces trois types d'impacts qui peuvent influencer le développement du domaine dans lequel elles sont utilisées que ce soit dans le domaine de la santé, de l'éducation ou d'autres facteurs implicites tels que la distribution de la richesse ou la mobilité sociale.

Par rapport à la présente recherche, ce modèle est important dans le sens où la microfinance est une activité qui affecte positivement le développement humain. Nous nous intéressons à l'utilisation des TIC pour la coopération entre IMF qui permettrait l'émergence d'une nouvelle forme de réseau d'IMF avec un impact accru dans le domaine du développement.

Des études et enquêtes ont montré des impacts de l'utilisation des TIC pour la coopération et la collaboration dans les domaines tels que la santé, l'éducation, le social et le gouvernement

qui sont des domaines clés du développement. Mais la littérature et les observations des praticiens n'indiquent pas ces aspects dans le domaine de la microfinance.

2.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour la coopération et la collaboration entre les institutions de microfinance

Notre revue de littérature n'a pas permis de trouver un article qui traite de ce sujet de la coopération et la collaboration entre IMF pour nous aider à répondre aux questions telles que :

- Comment les TIC pourraient-elles favoriser la coopération ou la collaboration entre les IMF et permettre une meilleure gestion de micro-entreprises en réseau, améliorer les pratiques de la microfinance entre les membres et favoriser le développement économique et social?
- Comment les TIC pourraient-elles favoriser le partage des informations entre les IMF et permettre une meilleure gestion de micro-entreprises en réseau, améliorer les pratiques de la microfinance entre les membres et favoriser le développement économique et social?

Par ailleurs, les observations des praticiens confirment l'importance de ces questions.

2.3 Observations des praticiens

Le manque d'information est souvent un obstacle à la viabilité de certaines IMF. Mes trois années d'expérience dans une IMF et les stages effectués dans d'autres IMF m'ont permis d'avoir des contacts avec des praticiens et de constater certaines difficultés. Voici quelques exemples :

— J'ai eu l'occasion de constater qu'il était difficile d'avoir des informations sur la crédibilité d'un micro-entrepreneur qui demande un prêt. En effet, il arrive qu'un emprunteur

demande un prêt auprès d'une IMF pour en rembourser un autre auprès d'une autre IMF. Cet emprunteur se couvre donc de multiples crédits qu'il ne peut rembourser à la longue. Cela occasionne des pertes souvent énormes pour les IMF concernées qui n'ont au départ aucune information sur l'emprunteur. En fait, l'information sur ce type d'emprunteur n'est reçue que lorsqu'il n'arrive plus à rembourser le prêt.

— Une autre difficulté est celle de rechercher des bailleurs de fonds qui apportent des subventions aux IMF. Il faut préciser comme l'indiquait Larivière et al. (1999) que les bailleurs de fonds sont une source de viabilité des IMF. Les IMF qui n'ont pas de bailleurs de fonds, fonctionnent uniquement avec l'épargne de leurs clients et les intérêts payés lors des remboursements de prêts. Ce qui présente généralement des difficultés de viabilité dues aux coûts de transaction souvent élevés.

— À travers l'association professionnelle de microfinance, j'ai pu constater que certaines IMF, surtout celles qui viennent d'être créées, ne possèdent souvent pas les informations pertinentes sur la manière de mener les activités de microfinance. Elles attendent qu'une formation se présente pour en bénéficier, mais certaines formations sont d'un niveau trop élevé pour une IMF qui démarre ses activités.

2.4 Question de recherche principale

La revue de littérature effectuée montre les avantages de l'utilisation des TIC pour coopérer, collaborer et partager l'information dans les domaines tels que la santé, l'éducation, le social et le gouvernement. Des études et enquêtes ont montré des succès et impacts sur le développement économique et social.

Par ailleurs, la microfinance est un moteur de développement qui éprouve des difficultés quant à son évolution, à la viabilité des institutions, à l'adoption des pratiques de la microfinance, au partage et échange d'information.

Les recherches actuelles sur l'utilisation des TIC dans le domaine de la microfinance concernent les systèmes d'information de gestion pour la gestion interne des IMF. Mais les aspects tels que la coopération ou la collaboration, la recherche et le partage d'information entre IMF que peuvent permettre les TIC ne sont pas évoqués.

Par ailleurs, les TIC utilisées pour une gestion d'activités en réseaux peuvent contribuer à augmenter la qualité des activités à travers la coopération et la collaboration (Holohan, 2003; Li et al., 1999) et impacter le développement du domaine du réseau (Sein et al., 2004). Il est intéressant de voir comment cela peut être perçu dans un contexte de réseau d'institutions de microfinance dans un pays en développement.

Cependant, l'utilisation des TIC pour la collaboration en réseau nécessite un dispositif technologique matériel et logiciel par les membres du réseau (Holohan, 2003; Kumar et al., 1997; De Vries et al., 2005), une habilité d'utilisation des TIC, et une interaction entre les membres (Neto et al., 2005). Cette situation a mené à la question de recherche principale suivante :

Comment décrire et qualifier le niveau des infrastructures TIC installées dans les IMF du Burkina-Faso et quelles en sont les utilisations dans ces IMF?

Pour répondre à cette question de recherche principale, il est nécessaire de répondre en premier lieu à la question suivante :

2.5 Question de recherche secondaire

La question de recherche secondaire est la suivante :

1. Quelles sont les TIC qui existent dans les IMF ? Quel est l'inventaire des matériels, logiciels, réseaux et expertises disponibles dans les IMF?

Avant de parler de développement d'aspects tel la coopération la collaboration, la communication et de partage d'information entre organisations à l'aide des TIC, il faut

constater l'existence des infrastructures matérielles et logiciels nécessaires pour développer ses aspects (Holohan, 2003; De Vries et al., 2005).

Répondre à la question permettrait de faire des recherches complémentaires sur l'utilisation des TIC pour une meilleure coopération et collaboration entre IMF pour soutenir la gestion de micro-entreprise en réseau.

Pour que les TIC soient un facteur améliorant la coopération, la collaboration, et contribuer au développement, il faut que le personnel employé possède les habiletés nécessaires pour exploiter les informations disponibles par les TIC, il faut également que les membres soient disposés à vouloir interagir par les TIC (Schware, 2005).

2.6 Objectifs de la recherche

La question de recherche se focalise sur la description des TIC au sein des IMF afin de comprendre comment leur utilisation peut favoriser l'émergence d'une structure de réseau d'IMF riche en coopération et collaboration, en partage d'informations pour améliorer l'adoption des pratiques de la microfinance entre les IMF et une meilleure gestion d'activités de microfinance menées en réseau d'IMF dans un pays en développement.

Les objectifs de ce projet de recherche sont :

L'objectif principal poursuivi, est de décrire les TIC dans un contexte d'institutions de microfinance (IMF) de façon exploratoire et limitée. Cet objectif va consister à :

1. Décrire les TIC dans les IMF au Burkina-Faso

Cette description permettrait de comprendre si sur le plan institutionnel, il existe un potentiel de TIC pouvant favoriser la coopération ou la collaboration entre IMF membres du réseau, particulièrement pour les institutions qui sont physiquement éloignées des centres urbains (James Tina, 2005)?

2. Vérifier s'il existe une utilisation particulière des TIC dans les IMF membre du réseau.

Cette utilisation particulière concerne l'utilisation des TIC pour la gestion opérationnelle et/ou pour la collaboration, la recherche et le partage d'information.

Cette vérification permettrait de comprendre comment sont utilisées les TIC et dans quel but et comprendre si les TIC sont utilisées pour toutes les potentialités qu'elles peuvent offrir (GKP, 2005)?

3. Décrire les obstacles et les éléments favorables à l'utilisation des TIC pour les IMF. Cela permettrait de comprendre si les IMF sont prêtes sur le plan de l'infrastructure matérielle et logicielle pour la coopération et la collaboration entre organisations. (Holohan, 2003; James Tina, 2005).

2.7 Conclusion

Ce chapitre a permis de définir la problématique en se basant sur les apports des praticiens et la littérature. Toutefois, la présentation d'un modèle général de la recherche a permis de faire le lien entre une littérature spécialisée et le domaine de la microfinance. Une question principale ainsi que deux autres questions secondaires vont guider la recherche.

CHAPITRE III

REVUE DE LITTÉRATURE

Ce chapitre sur la revue de littérature établit la pertinence de la présente recherche. Les TIC apportent plusieurs avantages lorsqu'elles sont utilisées entre les membres d'un réseau d'organisations œuvrant pour le développement (Cummings et al., 2003; Holohan, 2003). Une enquête auprès d'entreprises pour comprendre leur succès indique l'importance de la coopération entre les membres du réseau constitué par les entreprises à l'aide d'Internet (Heeks, 1999).

Les TIC permettent de résoudre des problèmes de coopération tel que le partage d'information par le l'échange de Courriels entre les membres d'un réseau d'organisation (Holohan, 2003). Les TIC favorisent une amélioration des pratiques du domaine d'activité concerné (Cummings et al., 2003; Qiang et al., 2006), et un gain de temps et de coûts par rapport aux rencontres face à face. Elles favorisent les réseaux en ligne (Cummings et al., 2003) et la création de capital social au sein de ces réseaux (Williams, 2004).

Cependant, certaines conditions contraignent l'impact favorable de l'utilisation des TIC. Pour ce faire, la revue de littérature sera structurée de la façon suivante : 3.1 La description des TIC, 3.2 Les utilisations des TIC dans les réseaux, 3.3 Les impacts des TIC.

3.1 Description des technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) comme indiqué précédemment, sont une partie des systèmes d'information, plus précisément, les systèmes d'information basés sur les ordinateurs. Ce type de système d'information permet de relier le matériel et le logiciel pour le traitement et la diffusion de l'information (Laudon et Laudon, 1998). Les ordinateurs et l'Internet (e-mail, forums, sites web) seront les TIC pour cette étude. Cependant, précisons l'historique des systèmes d'information et les catégories qui pourraient être retrouvées dans la microfinance.

3.1.1 Historique du développement des systèmes d'information

Le rôle des systèmes d'information a évolué avec le temps. Entre les années 1950-1960, ils servaient au traitement des données, à la tenue de livre comptable et à la comptabilité traditionnelle.

Dans la période 1960-1970 sont apparus les systèmes d'information de gestion. Ils servent à la production de rapports de gestion dans le but d'assister les prises de décision.

Les systèmes d'information et de gestion ont évolué vers les systèmes interactifs d'aide à la décision dans les années 1970-1980. Ils assistent la prise de décision dans le domaine de la gestion. Puis dans les années 1980-1990, ils évoluent vers les systèmes stratégiques et soutien aux utilisateurs. Ces systèmes se subdivisent en systèmes d'information pour les dirigeants permettant de fournir l'information pertinente aux cadres supérieurs; systèmes experts fournissant des conseils experts provenant d'une base de connaissance; les systèmes d'information stratégique jouant un rôle clé pour obtenir un avantage concurrentiel.

Internet a modifié le rôle des systèmes d'information dans les années 1990-2000 avec les systèmes d'information en réseau. En effet, il a modifié l'utilisation de l'informatique par les utilisateurs et les entreprises. La communication et la collaboration interorganisationnelles qui sont essentielles au soutien des activités commerciales, à la gestion des entreprises atteint dans les années 2000 un succès au niveau mondial.

3.1.2 Catégories de systèmes d'information dans le domaine de la microfinance

Les systèmes d'information¹⁵ et la technologie de l'information et de la communication ont provoqué des changements au sein de l'organisation ou même au sein des processus organisationnels afin d'accroître la compétitivité.

En fait, au sein d'une organisation, les personnes ont des routines pour produire des biens et services. Ces routines sont définies par Laudon et al. (1998) comme étant des règles, des

¹⁵ Le système d'information est un ensemble d'information, de pratiques ou de procédure de travail, de technologies de l'information, de personnes, de réseaux de communication, organisé dans le but d'atteindre un ou des objectifs dans une organisation (Laudon et al., 1998).

procédures, et des pratiques qui ont été mises en place pour rencontrer les différentes situations pouvant se présenter. L'ensemble de ces routines constitue selon les auteurs, les processus d'affaires¹⁶.

Par l'analyse des processus d'affaires, il est possible de percevoir comment effectuer des changements dans les organisations pour les rendre plus efficaces et efficaces.

Cette analyse peut ainsi contribuer à les modifier ou à les remplacer par la technologie afin d'être plus efficace et pouvoir rendre un meilleur service à la clientèle.

Il existe des systèmes d'information informatisés et des systèmes non informatisés. Un système d'information est dit informatisé lorsque celui-ci utilise des moyens techniques pour communiquer et informer. Selon O'Brien (2001), il existe des systèmes d'information à tous les niveaux de l'organisation et chaque système a un rôle bien précis. L'auteur présente six (6) types de système d'information :

— Les systèmes bureautiques : ils visent l'automatisation des activités de bureau, viennent en soutien aux processus de traitement de l'information à l'aide d'outils techniques tels que les logiciels de traitement de texte, les logiciels de base de données pour le stockage des données. Il est très probable de pouvoir constater la présence de ces types de systèmes dans les IMF au Burkina-Faso. Ce sont les tout premiers systèmes d'information et facilitent les activités de bureau.

Cependant, l'analyse de l'utilisation des systèmes bureautique montre que ceux qui utilisent ces types de système n'ont pas toujours une bonne connaissance des progiciels. De plus, il se présente une absence de programme d'amélioration du travail pour optimiser les potentiels de ces technologies.

— Les systèmes d'information de gestion : ce sont des applications informatiques ou des progiciels. Ils permettent de soutenir les fonctions administratives telles que la planification, l'organisation, la direction et le contrôle à travers des rapports standardisés ainsi que des résumés fournis de manière périodique ou sur demande.

¹⁶ Les processus d'affaires correspondent aux suites logiques de tâches et de comportements que les organisations établissent au fil du temps pour produire des résultats spécifiques et à la manière unique dont les entreprises organisent et coordonnent leurs activités (Laudon et al., 1998).

Dans la section 2.2, nous avons parlé de la présence de systèmes d'information de gestion (logiciel d'épargne et de crédit) adaptés à la microfinance sur le marché. De ce fait, il est très probable de constater l'existence de ce type de système au sein des IMF au Burkina-Faso.

— Les systèmes d'aide à la décision : ils assistent les gestionnaires dans leurs prises de décision en leur fournissant l'information nécessaire. Ils sont subdivisés en trois catégories : En premier, les systèmes interactifs d'aide à la décision qui fournissent l'aide au décideur à travers des modèles analytiques sophistiqués, des bases de données spécialisées et une interface pour le dialogue entre le décideur et le système d'aide à la décision dans le support de la prise de décision.

En second, les systèmes experts qui permettent de conseiller un utilisateur en faisant des associations et interférence à partir des données et connaissances stockées sous forme de faits et de règles. Les agents intelligents¹⁷ sont considérés comme étant des systèmes experts.

En troisième, les systèmes d'information pour les dirigeants qui prennent en compte les caractéristiques des systèmes interactifs d'aide à la décision et des systèmes d'information de gestion afin de rencontrer les besoins en information de la direction générale et des gestionnaires. Les systèmes d'information pour les gestionnaires utilisent très souvent des interfaces visuelles et graphiques. Le tableau de bord est un exemple de ce type de système. Il est moins probable de constater la présence de ces types de système d'information au sein des IMF. Mais on peut tout de même anticiper l'utilisation de moteurs de recherche à travers Internet. Les dirigeants d'IMF pourraient faire des recherches d'informations concernant la microfinance pour les aider à prendre des décisions.

— Les technologies de communication et les collecticiels : ils facilitent la communication, la coordination et la collaboration à l'intérieur des équipes et groupes de travail. Ces derniers peuvent être constitués des salariés d'une même entreprise ou d'entreprises différentes ayant en commun un travail sur un même projet. O'Brien (2001) regroupe les technologies de communication et les collecticiels en trois catégories :

¹⁷ « Les agents intelligents utilisent une base de connaissances intégrée pour exécuter des tâches précises, prévisibles et répétitives à la place d'une personne afin de soutenir des processus de travail et comportementaux. Par exemple, un agent de recherche sur le Web tel que www.google.com peut permettre à un responsable d'entreprise de s'informer sur un sujet bien précis. » St-Amant (2003)

1) Les techniques de communication numériques que sont les ressources matérielles, logicielles, Internet et l'Intranet¹⁸ pour le transfert de données d'un point physique à un autre. Ce sont des moyens de communication et de collaboration. En exemple : le Courriel, le site Web, la messagerie vocale, le télécopieur;

2) les techniques de conférence virtuelle pour le partage d'information et la collaboration sur des tâches communes, la réunion et les échanges d'idées peu importe la distance géographique. En exemple : la vidéo-conférence et les forums de discussion;

3) les collecticiels et les intranets qui sont des logiciels et services permettant de coordonner et intégrer le travail. En exemple : le système d'agenda électronique, le système de gestion de projet. Ces types de système d'information pourraient exister dans les IMF, seulement on ne constate pas de collaboration entre IMF au Burkina-Faso à travers les TIC considérées pour cette étude.

— Les systèmes de traitement transactionnels : ils permettent de collecter, traiter et stocker les données de transactions commerciales¹⁹. L'installation des systèmes de transactions commerciales a pour raison l'amélioration du traitement d'un volume important de transactions commerciales ainsi que la réduction des coûts. Selon l'auteur, les petites et grandes entreprises achètent en général des progiciels paramétrables afin de mettre en place des systèmes de traitement transactionnels. Un exemple de ce type de système : la suite comptable de Makisoft, le progiciel de gestion comptable. Les systèmes de traitement transactionnels permettent également les transactions entre entreprises grâce à l'échange de documents informatisés. Il serait très peu probable de rencontrer ce type de système d'information dans les IMF du Burkina-Faso.

— Les systèmes d'information stratégiques : ce sont des applications permettant de soutenir les stratégies d'affaires telles la recherche de l'avantage concurrentiel, la coopération

¹⁸ « C'est un réseau intra-entreprise, basé sur la technologie et les normes d'Internet et du Web » St-Amant (2003)

¹⁹ Exemple de transactions commerciales : bon de commande, facture, ordre de fabrication, chèque de paie (St-Amant, 2003)

et l'alliance, et l'innovation. Il est très peu probable d'observer ces types de systèmes au sein des IMF au Burkina-Faso.

Il faut préciser que tous ces systèmes ont un rôle très important dans une organisation, car ils fournissent un appui à la poursuite de l'avantage stratégique, à la prise de décision et aux opérations de l'entreprise (Antony, 1965).

Le réseau de microfinance, PlaNet Finance²⁰, à travers PlaNet Université²¹, illustre bien un système d'information stratégique au niveau des IMF membres de ce réseau. La participation à PlaNet Université requiert un certain nombre de préalables technologiques : les technologies de communication et les collecticiels pour la communication et la collaboration dans les équipes de travail et les systèmes d'information stratégiques pour la coopération.

Parmi ces différents types de systèmes d'information le plus répandu et le plus connu dans le domaine de la microfinance concerne le système d'information et de gestion pour la microfinance comme indiqué dans la section 1.6 du chapitre 1.

3.1.3 L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le domaine du développement

Dans le cadre du développement, les projets d'utilisation des TIC sont souvent des efforts risqués, car l'infrastructure des TIC est coûteuse à mettre en place et à maintenir dans de bonnes conditions. Les coûts des TIC, plus particulièrement les honoraires des fournisseurs et hébergeurs d'Internet, peuvent être très élevés. Pour la plupart des pays en développement, le manque d'infrastructures demeure un obstacle principal pour l'utilisation des TIC (Neto et al., 2005). Dans les réseaux d'organisation, cette infrastructure doit se retrouver dans toutes

²⁰ Réseau de microfinance en ligne, offrant entre autres des services de conseils et assistance technique, des services de Rating (évaluation de la qualité de rendement) <http://www.planetfinance.org/>.

²¹ Université en ligne permettant de faire de l'apprentissage à distance dans le domaine de la microfinance.

les régions, urbaine ou rurale, pour faciliter un accès universel, permettre aux institutions d'interagir entre elles et partager les informations (Aref Adamali, 2005).

L'habileté du capital humain est également un point important. Il y a un besoin de formation technique tel que l'éducation générale et la capacité d'exploiter les informations disponibles par les TIC. Il faut s'assurer également d'une possibilité de collaboration entre les membres du réseau pour pouvoir constater un impact important dans l'utilisation des TIC (Schware, 2005).

En effet, une enquête réalisée par Kumar et al. (1999) indiquait que les coûts d'investissement dans le matériel tel que le PC, logiciel, et d'autres frais d'exploitation tels que le coût d'accès au réseau semblent être des facteurs importants dans le manque de collaboration pour de petites entreprises.

Li et al. (1999) montrent à travers une enquête réalisée auprès de 74 entreprises, que la raison d'adopter ou de participer aux réseaux d'organisation utilisant les TIC pour coopérer diverge d'une organisation à l'autre. L'existence des TIC a été soulignée comme un facteur important pour permettre aux organisations du réseau de pouvoir échanger et communiquer.

Watt (2001) évoque un autre point qui concerne les restrictions à l'accès aux moyens informatisés. Selon l'auteur, le fait que les progrès d'Internet puissent aggraver les inégalités entre ceux qui ont facilement accès ou non à l'information est une source fréquente de préoccupations. L'auteur précise qu'il en est de même des inégalités entre les pays industrialisés et les pays en développement, et entre ceux qui sont plus ou moins aptes à utiliser les TIC.

Le PNUD | Programme des Nations Unies pour le Développement en 2000 avait déjà évoqué l'inégalité majeure de l'accès et l'utilisation des services de communication et information à travers certains pays. Une enquête réalisée montre les statistiques que l'Afrique subsaharienne qui prend en compte près de 10 % de la population du globe ne possède que 0,1 % des connexions à Internet.

De plus, le rapport des Nations Unies sur le développement humain de 2000 cité dans « La mise en réseau d'institutions d'apprentissage » sous la direction de James Tina (2005), indique que les pays industrialisés, avec seulement 15 % de la population mondiale, regroupent 88 % d'internautes. Il est également précisé que la répartition géographique des points Internet illustre davantage les différences énormes qui existent en matière de connectivité entre les pays industrialisés et le monde en développement. En effet, le rapport montre qu'en 1999, l'on ne comptait qu'un million d'abonnés à Internet sur l'ensemble du continent africain, contre 15 millions au Royaume-Uni. Le pays moyen de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) compte globalement 40 fois plus d'ordinateurs par individu qu'un pays d'Afrique subsaharienne (à l'exception de l'Afrique du Sud), 1600 fois plus de points Internet.

Par ailleurs, James Tina, dans l'étude sur la mise en réseau d'institutions d'apprentissage (2005), indiquait qu'en 1998, l'on comptait dans le monde 70,6 micro-ordinateurs pour 1000 personnes, et 311,2 pour 1000 habitants dans les pays développés, contre 7,5 pour 1000 en Afrique subsaharienne. L'auteure présentait un tableau de 3 indicateurs de diverses TIC. L'un de ces indicateurs concernait l'accès à Internet pour différentes régions du monde au cours des dernières années.

Tableau 3.1
Indicateurs d'accès à Internet pour différentes régions du monde entre 1997 et 1999
(Tableau de la Banque mondiale (2000) repris par James Tina, (2005))

Nombre de points d'accès Internet pour 1000 personnes	1997	1998	1999
Asie-Pacifique	0,6	1,0	1,1
Europe de l'Est	0,9	1,4	2,4
Amérique latine et Caraïbes	0,5	1,0	1,5
Moyen-Orient et Afrique du Nord	0,6	1,1	2,1
Afrique subsaharienne	0,7	0,8	0,9
Afrique du Sud exceptée	0,013	0,036	0,041
Pays de l'OCDE	34,3	49,6	64,1

Dans ce tableau statistique, on constate un écart important de points d'accès Internet entre pays développés et pays en développement.

En plus des écarts d'utilisation entre pays développés et pays en développement, l'auteure précise que dans les pays en développement, une autre inégalité existe entre zone rurale et zone urbaine.

À travers une enquête sur la coopération par Internet entre plusieurs écoles, elle a observé l'existence de difficultés matérielles et d'accès à Internet pour certaines écoles situées dans des régions reculées. L'auteure indiquait qu'il avait une gamme variée d'ordinateurs, vieux comme neuf et que plusieurs problèmes techniques se présentaient pour ceux qui possédaient les vieux ordinateurs. En fait, les problèmes techniques rencontrés dans l'utilisation des vieux ordinateurs, ont permis d'émettre l'hypothèse dans cette enquête que les ordinateurs plus rapides et plus récents sont nécessaires pour accéder aux informations sur Internet.

Il faut préciser que cette double inégalité entre les zones urbaines et rurales et entre les pays industrialisés et en développement tend à se réduire avec de nouveaux défis. Des progrès sont accomplis pour atteindre les zones rurales et les pauvres dans les zones urbaines. Des groupes sont créés, et Internet permet de relier les groupes séparés dans l'espace en facilitant la communication et l'accès à l'information (Wellenius, 2006). En effet, l'accès à Internet s'est rapidement répandu dans ces récentes années. Les dernières estimations indiquent que l'utilisation du Word Wide Web a plus que quadruplé entre 2000 et 2005. Aussi, l'Europe et l'Asie centrale sont en tête d'utilisation d'Internet avec 117 utilisateurs pour 1000 personnes en 2004 (Guilain et coll, 2005). De plus, il y a la création de « cyber espace²² » qui favorise l'accès à Internet dans les zones rurales pour les pays en développement (Neto et al., 2005).

3.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication

Une autre approche à l'observation des TIC consiste à étudier leur utilisation (Sein et al., 2004). En effet, l'étude menée par Holohan (2003) a permis de comprendre que la disponibilité de certaines TIC par les membres d'un réseau ne signifie pas qu'elles seront

²² Les « Cybers espaces » sont des centres de consultation Internet (Neto et al, 2005).

utilisées (comme envoyer des Courriels, ou faire des transferts d'information entre les membres du réseau). Il faut préciser que les TIC peuvent être sous-estimées et sous-utilisées en tant que composante stratégique et la sensibilisation reste une préoccupation. Il en est de même pour la réunion de nouvelles expériences et preuves aidant à mieux comprendre et prédire l'impact des TIC vis-à-vis des processus de développement (GKP, 2005).

Une étude menée par Holohan (2003) sur la collaboration et la coopération dans une intervention internationale au Kosovo, a montré comment l'utilisation des TIC par les membres du réseau créé pour cette intervention a favorisé l'atteinte de leur mission. Il faut préciser que le réseau pour cette intervention regroupait des organisations d'un peu partout dans le monde et qui devraient collaborer avec les communautés locales dans le but de maintenir la paix et construire des institutions démocratiques durables.

L'utilisation des TIC entre les membres du réseau a facilité le partage et le transfert d'une importante quantité d'informations à travers Internet (Courriels) pour résoudre des problèmes de coopération dus à l'absence d'un point de rencontre commun pour la communication entre les membres du réseau d'organisations. L'utilisation des TIC a facilité la coopération et la collaboration entre les membres du réseau, ce qui a permis l'atteinte des objectifs de la mission au Kosovo.

De Vries et al. (2005) ont mis en place un modèle d'implantation de la communication entre organisations en réseau. Ce modèle prend en compte un certain nombre de facteurs menant à l'utilisation des TIC pour participer au réseau. Les auteurs précisent entre autres que le contexte organisationnel peut être un facteur menant à l'utilisation des TIC pour participer au réseau. L'étude effectuée par ces auteurs a permis de montrer qu'une entreprise voulant joindre ce type de réseau doit avoir un dispositif technologique matériel et logiciel permettant la communication entre les membres de réseaux à l'aide des TIC.

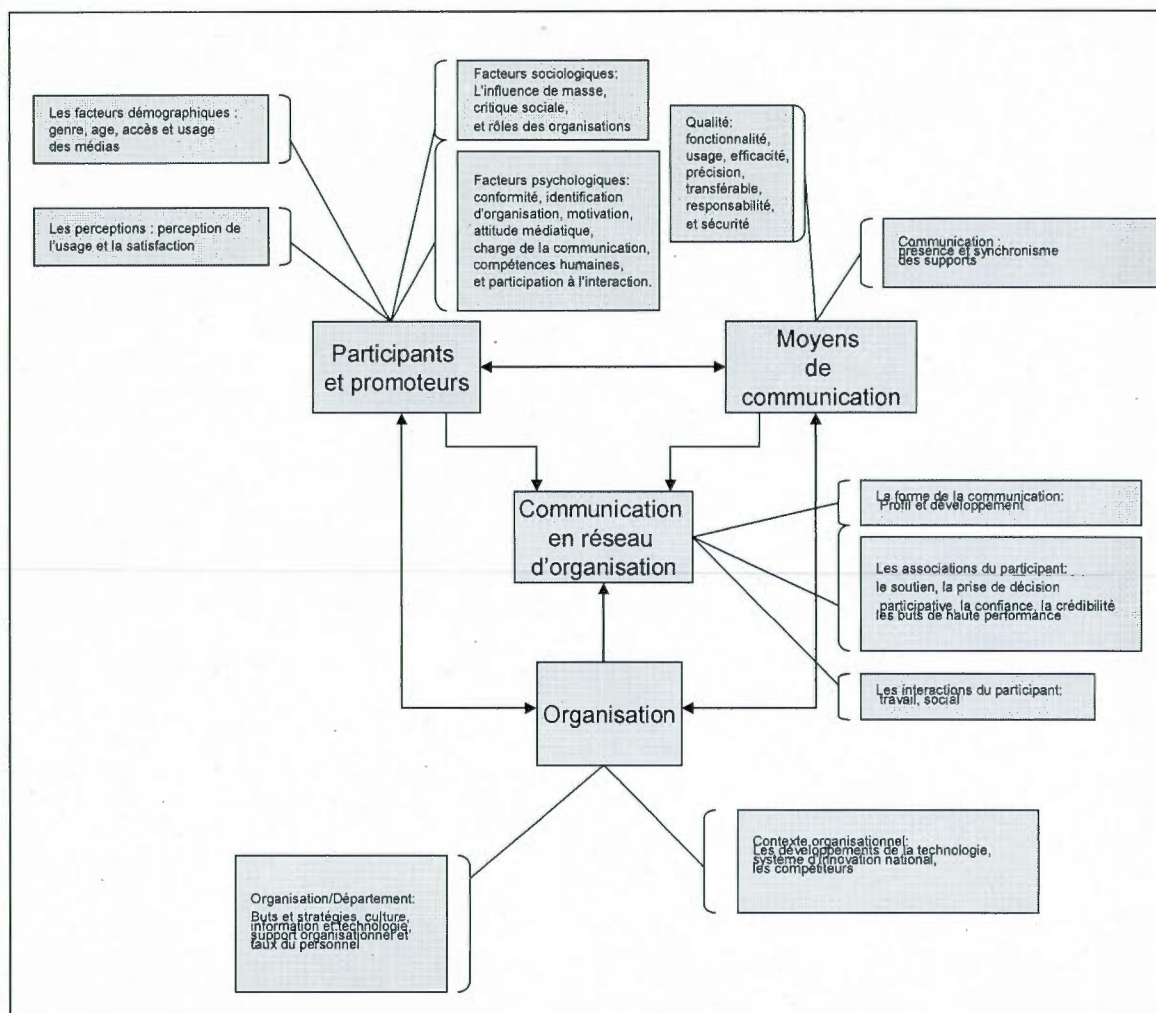


Figure 3.1 Modèle d'Implantation de la communication dans un réseau d'organisation (Source : adapté et traduit de De Vries et al., 2005)

L'étude menée par De Vries et al. (2005) confirme celle de Holohan (2003) sur la coopération et la collaboration. En effet, elle indiquait que c'est le degré d'utilisation des TIC qui est critique pour le succès de la mission globale dans le réseau et que cela dépendait du contexte institutionnel de l'organisation du réseau.

3.3 Les impacts de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

Comme il a été précisé plus haut, les impacts dans la manière d'utiliser les TIC peuvent être de trois ordres (Sein et al., 2004). Dans le contexte d'un réseau d'organisations, les bénéfices primaires sont de faciliter les coûts de diffusion de l'information entre organisations et accroître la collaboration entre les membres du réseau (Li et al., 1999).

Une étude réalisée par Domeisen (2001) a permis de montrer que les discussions par courrier électronique entre les membres d'un réseau sont très utiles, dans la mesure où elles constituent un moyen efficient et peu coûteux de favoriser le débat et les échanges entre les entreprises.

Benghozi et al. (2002) commentent les statistiques des bénéfices obtenus dans le cas d'un réseau d'expertise préparant les appels à projets internationaux. Cette étude a montré que le fait de faire collaborer 170 personnes provenant de 26 pays en télétravail (travail en réseau à distance) plutôt que de les regrouper à Paris a permis de réduire la maintenance des expertises de terrain, les frais de déplacement de 25 %, les temps de réunion de 40 %, les délais de réponse (qui sont divisés par 4), ainsi que les temps de délais de constitution d'équipe de 15 à 3 jours.

Des impacts dans le processus de développement sont indiqués par le rapport global des technologies de l'information. En effet, ce rapport fait une évaluation de l'impact des TIC sur le processus de développement et la compétitivité des nations. Dans ce rapport, « The Networked Readiness Index » il est indiqué sur plus de 100 pays, les pays qui ont utilisé les TIC pour accroître leur niveau de développement et leur compétitivité ont obtenu de nombreux avantages (Dutta et al., 2006).

Un autre rapport est celui de 2006, « The 2006 e-readiness rankings », ce rapport indique que les pays où les TIC ont été utilisées par différents secteurs de la vie civile ont vu croître leur niveau de compétitivité ainsi que leur niveau de développement (The IBM Institute for

Business Value, 2006). En effet, plusieurs enquêtes réalisées auprès d'entreprises dans différents pays ont montré que les entreprises qui utilisaient le Courriel et les sites Web pour collaborer et accéder à l'information avaient vu croître leur niveau de performance (Qiang et al., 2006)

Par ailleurs, les TIC permettent aux réseaux de fonctionner en ligne. Une enquête réalisée par Lonsdale (2002), montre l'existence d'une diversité de réseaux en ligne. Cette enquête a permis de répertorier les différents réseaux fonctionnant en ligne un peu partout dans le monde. Une liste des sites des réseaux était fournie ainsi que le contexte de leur site Internet, le type de ressources disponible ainsi que les utilisateurs des informations.

Cummings et al. (2003) dans une étude sur le fonctionnement des réseaux en ligne œuvrant pour le développement, définissent le réseau en ligne comme étant un réseau supporté par les technologies de l'information et de la communication et accessible par elles. À travers un constat fait sur la collaboration entre les membres des réseaux en ligne œuvrant pour le développement, les auteurs ont pu montrer que ceux-ci jouent un rôle important en facilitant l'apprentissage social, le développement et en améliorant les pratiques du domaine d'activité du réseau. De plus, elles facilitent l'interaction, les échanges et le partage d'informations entre les membres, en réduisant les facteurs temps, espace et coûts à travers une meilleure coopération et collaboration. Les membres de ces types de réseau peuvent être constitués d'organismes de pays du Nord et du Sud, ou d'organismes œuvrant dans le même domaine.

L'étude menée par Mariscal (2005) a montré qu'Internet facilite un nouveau type de réseau, riche en échange d'informations, qui a comme conséquence le développement d'un rendement d'activité coopérative entre les individus. En effet, l'utilisation des TIC dans un réseau permet plus d'interaction entre les personnes et les résultats immédiats de telles interactions peuvent favoriser la création d'un capital de ressources productives au sein du réseau (Girgensohn et al., 2002).

3.4 Synthèse de la revue de littérature

Les TIC sont sous-estimées en tant que composante stratégique surtout dans les pays en développement (GKP, 2005). Pourtant, elles permettent plus de potentiel dans la coopération et la collaboration en réseau (Holohan, 2003). En effet, c'est la manière d'utiliser les TIC qui peut apporter un impact dans le domaine d'activités dans lequel elles sont utilisées (Cummings et al., 2003; Sein, 2004). Cependant, observer comment les impacts des TIC contribuent au processus du développement, exige certaines conditions (Schware, 2005). En effet, il faut s'assurer de l'existence d'infrastructure TIC, d'une éventuelle interaction entre les membres, de l'habileté humaine considérée tant comme la formation générale acquise que la maîtrise de l'utilisation des TIC (Guilain, 2006).

Pour la présente recherche, une enquête sous forme de questionnaire a été effectuée au sein d'un réseau de microfinance dans un pays en voie de développement afin de préciser un état des lieux des TIC dans la microfinance au Burkina-Faso. Le chapitre suivant présente toutes les étapes de cette enquête à travers la méthodologie de la recherche.

CHAPITRE IV

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

4.1 Type de recherche

Les données quantitatives permettent de décrire et d'expliquer un phénomène. L'enquête par questionnaire est la méthode indiquée pour amasser les données quantitatives pertinentes (De Singly, 1992). Les données permettront de décrire la présence et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au niveau des institutions de microfinance (IMF) du Burkina-Faso.

En se basant sur l'ouvrage de Thiétart et al. (2003), la présente recherche est considérée comme exploratoire. En effet, la littérature n'aborde pas la question de l'utilisation des TIC pour des fins telles que la coopération et la collaboration en réseau pour les institutions de microfinance. Il faut pourtant connaître l'état des lieux des TIC dans les IMF et comprendre leur potentiel stratégique pour les IMF. La littérature actuelle portant sur l'utilisation des TIC dans les IMF ne répond pas à cette question, comme l'indique le chapitre I sur les TIC et la microfinance. En effet, la coopération et la collaboration entre IMF à l'aide des TIC ne ressortent pas dans les différentes recherches sur la microfinance.

4.2 La méthode de recherche

Cette partie décrit la méthode utilisée pour répondre à la question de recherche. Pour effectuer la recherche, le livre de Thiétart et al. (2003) sur les méthodes de recherche en management a été utilisé comme référence principale. Les auteurs proposent les étapes suivantes dans la démarche de recherche :

1. Identification d'un thème de recherche
2. Revue de la littérature et entretiens exploratoires
3. Définition de la problématique
4. Élaboration du design de recherche
5. Recueil des données
6. Analyse des données
7. Résultats

Les trois premières étapes ont été décrites dans les chapitres précédents. Étant donné le type exploratoire de la présente recherche, il n'a pas été possible de formuler des construits a priori ni de formuler des hypothèses qui pourraient être vérifiées en se basant sur des travaux déjà réalisés (Thiéart et al., 2003). La méthode de recherche va consister à faire une enquête par questionnaire.

La recherche vise à décrire un phénomène à un moment donné. En effet, il s'agit de décrire l'état des lieux en termes de TIC au niveau des IMF membres d'un réseau au Burkina-Faso. Cette façon de procéder est, selon Thiéart et al. (2003), une démarche statique. Les auteurs indiquent que la démarche statique permet de faire la photographie d'un phénomène à un instant t .

Les variables de l'étude concernent les types de TIC dans les IMF et leurs utilisations. Les impacts de l'utilisation des TIC sur le développement en général, comme il est indiqué dans le modèle de Sein et al. (2004), ne seront pas observés dans cette étude. L'intérêt sera porté sur l'impact de l'utilisation des TIC sur les réseaux de microfinance.

4.3 Élaboration du design de la recherche

Au niveau de cette étape, les éléments suivants ont été pris en compte (Thiéart et al., 2003).

1. L'échantillon
2. La collecte de données

3. Le codage
4. L'analyse des données

4.3.1 Échantillon

Toutes les IMF offrant des services financiers aux personnes à faibles revenus, nous avons pris en compte toutes les IMF membres du réseau de microfinance du Burkina-Faso. Ce réseau est nommé Association professionnelle de microfinance du Burkina-Faso (APIM-BF). Les IMF membres de ce réseau sont situées dans différentes localités du Burkina-Faso.

Les informations sur le plan national indiquent qu'il existe actuellement 56 IMF répertoriées au Burkina-Faso, et 36 institutions de microfinance sont membres du réseau. Ces 36 IMF forment les IMF régulées du pays. Quand une IMF est régulée, elle adhère au réseau. La taille de l'échantillon est de 36 institutions de microfinance.

Les avantages de ce choix sont les suivants :

- Ce sont des IMF qui offrent des services financiers aux micro-entrepreneurs.
- Ce sont des IMF qui interagissent lors des formations données par le réseau, même si cela arrive occasionnellement.
- Il a été plus facile d'obtenir les réponses au questionnaire, car un partenariat a été tissé avec le réseau d'IMF (Association professionnelle de microfinance du Burkina-Faso) pour en faciliter la distribution.

Les inconvénients :

- Les conclusions ne seront pas facilement généralisables à l'ensemble des réseaux d'IMF à cause de l'effet de culture de chaque type de réseau et de la disponibilité des TIC au niveau des organisations membres du réseau.

4.3.2 La collecte de données

4.3.2.1 L'outil de collecte de données

Étant donné notre choix de faire un état des lieux en termes d'existence et d'utilisation des TIC, le choix du questionnaire s'impose. En effet, pour Thiétart et al. (2003), la majorité des recherches s'appuyant sur les réseaux sociaux utilise des questionnaires ou des entretiens pour collecter les données.

Le questionnaire a été établi avec la collaboration du directeur de recherche et d'un spécialiste en administration de questionnaires. Ceci a permis de réduire le biais de l'effet d'instrumentation pour la validité interne de la recherche. Une première ébauche de questions permettant de décrire l'état des lieux en termes de TIC dans les IMF a d'abord été réalisée. Cette ébauche est faite en se basant sur le questionnaire de Jaspersen (1999) dans le cadre de son enquête sur l'impact des structures sociales sur l'infusion des TIC. Par la suite, avec le directeur de recherche et le spécialiste en questionnaire, les questions ont été reformulées pour cibler le type de données que l'on voulait obtenir.

Les éléments concernés par ce questionnaire ont été regroupés en six grands points :

- Les informations sur les IMF (taille, type, zone de localisation)
- Les TIC existants dans les IMF
- La formation en informatique dans les IMF
- La familiarité avec l'outil informatique et les expériences préalables
- Les opinions sur le rôle de l'informatique et Internet dans les IMF
- La position des IMF sur la création d'une collaboration à distance entre IMF.

Les deux premiers points tentent de répondre à la question secondaire de la recherche qui est de savoir quelles sont les TIC qui existent dans les IMF.

Les quatre points qui suivent donnent des pistes pour comprendre comment les TIC peuvent être utilisées pour une meilleure coopération et collaboration entre IMF pour soutenir la gestion de micro-entreprise en réseau.

Il faut préciser que le questionnaire est de type fermé et que des échelles de mesure de Likert à cinq allant de « Jamais » à « très souvent » ont été utilisées pour obtenir plus de précision dans les informations que l'on souhaitait obtenir.

D'après Thiétart et al., (2003) l'utilisation d'échelles rend le questionnaire beaucoup plus lourd, mais permet une évaluation précise.

4.3.2.2 Le pré-test

Au Burkina-Faso, une rencontre a eu lieu avec la responsable de la direction chargée de la microfinance au ministère des Finances. La liste de toutes les IMF au Burkina-Faso ainsi que leurs coordonnées a été obtenue suite à cette rencontre. La responsable de cette direction a mentionné que huit IMF n'étaient plus tout à fait fonctionnelles.

Pour effectuer le prétest du questionnaire, le choix a été fait de l'effectuer auprès de cinq institutions, deux en ville et trois en province, afin d'obtenir une rétroaction et de réaménager le questionnaire. Mais bien avant de rencontrer les cinq institutions choisies pour le prétest, une rencontre a été organisée avec la secrétaire exécutive de l'Association professionnelle de microfinance au Burkina-Faso sur le questionnaire. Cette discussion a dans un premier temps permis de modifier certains termes afin de faciliter la compréhension des répondants. Par exemple, le terme réseau a été remplacé par association pour être plus précis, car il a été mentionné lors de la collecte de données, qu'une IMF qui possède plusieurs filiales est un réseau et que l'association constituait le regroupement des différentes d'IMF.

Le prétest a permis de préciser certaines informations qui n'ont pas été perçues au moment de l'élaboration du questionnaire telle que la définition du terme « réseau en ligne ». Certaines questions qui n'avaient été bien structurées ou qui n'avaient plus leur raison d'être ont été supprimées. Par ailleurs, un autre constat du prétest est la fatigue des répondants vers la fin du questionnaire. En effet, cette partie du questionnaire comporte des réponses à choix multiples. La lecture des différentes questions et options de réponses devenait fastidieuse. Cette partie était suivie d'une demande de recommandation du répondant.

Une fois toutes les modifications faites, une copie du questionnaire réaménagé a été envoyée au directeur de recherche et au spécialiste en questionnaire par courrier électronique pour une validation finale.

4.3.2.3 Administration du questionnaire

À cause du contexte socioculturel de la recherche et du fait que des moyens financiers ont été mis en œuvre par le programme de bourse de la francophonie pour effectuer la collecte de donnée, le type d'administration de questionnaire utilisé était l'administration d'un questionnaire en mode face à face. Mais d'autres méthodes ont été également utilisées dans le but d'avoir le plus de réponses possible. En effet, le questionnaire a été envoyé aux institutions, à l'avance, par courrier électronique pour les institutions qui possédaient une adresse électronique. Il a été également envoyé à d'autres institutions par un moyen de transport routier ou directement au niveau de l'IMF. Dans tous les cas, une lettre de la secrétaire exécutive a accompagné le questionnaire. Il faut préciser que cette lettre a été vraiment très utile pour cette collecte de donnée.

La lettre rédigée par la secrétaire exécutive de l'association, expliquait l'importance de la collecte de donnée pour l'étudiante et pour l'association elle-même. Un exemple type de la lettre adressée à une institution est disponible en Annexe 2.

Par la suite, des appels téléphoniques ont été réalisés afin de rencontrer le répondant et de procéder au remplissage du questionnaire lors d'une rencontre face à face. Cette façon de faire permet de s'assurer que le répondant comprend bien ce qui lui est demandé et que ses réponses sont sérieusement données, de la première à la dernière.

Pour des raisons multiples (séminaires, mission, réunion, formation ou en congé), il n'était pas toujours facile de rencontrer les responsables des IMF. Pourtant, nous devions obtenir l'accord du premier responsable de l'institution. Dans ces cas, on s'adressait au second responsable qui devait avoir l'accord de ce dernier avant de procéder à la cueillette de données.

Il fallait toujours appeler, et/ou se rendre sur place pour être sûr de rencontrer le responsable de l'institution afin de procéder au remplissage du questionnaire. En général, l'administration du questionnaire face à face s'est faite avec quelques responsables d'IMF dans la période prévue pour la collecte de données. Cependant, d'autres institutions ont envoyé leur questionnaire rempli sans attendre de rendez-vous.

Des déplacements en province ont été effectués pour rencontrer certains répondants. En effet, les IMF se retrouvent un peu partout dans le pays. Il en existe en ville comme en campagne. Il a été difficile d'effectuer des déplacements dans certaines zones reculées à cause de l'insécurité (guerre en Côte-d'Ivoire) qui régnait en ce moment sur les routes au Burkina-Faso. Pour ce faire, les courriers ont été envoyés par les transports routiers (envoi par le bus), suivis d'un appel téléphonique afin que la structure concernée récupère le colis. L'administration du questionnaire face à face n'a pu être effectuée pour ces cas.

4.3.2.4 La validité interne de la recherche

Pour s'assurer de la validité interne de la recherche, définie comme étant la cohérence interne des résultats générés par l'étude, le tableau de Campbell et Stanley (1966) présenté par Thiéart et al. (2003) a été utilisé.

Selon les auteurs, pour tenter d'accéder à un bon niveau de validité interne, il faut écarter les biais limitant la validité interne. Voici les biais qui ont été identifiés par Campbell et Stanley. (1966) dans le tableau qui suit :

Tableau 4.1
Les biais limitant la validité interne (Source Thiétart et al., 2003 tiré de Campbell et Stanley, 1966)

Biais limitant la validité interne	Signification	Comment éviter le biais?
Effet d'histoire	Se demander si les événements extérieurs à l'étude et survenus pendant la période d'étude n'ont pas faussé les résultats	Réduire la période d'étude. Avoir un regard critique sur la période retenue
Effet de maturation	Les objets d'analyse ont changé pendant le cours de l'étude	Réduire la période d'étude
Effet de test	Les individus subissent plusieurs fois le même test à intervalles rapprochés lors d'une étude longitudinale, et leurs réponses au deuxième tour sont biaisées par le fait d'avoir déjà répondu à ce test	Travailler avec plusieurs échantillons ayant les mêmes caractéristiques
Effet d'instrumentation	Les questions utilisées pour recueillir les données sont mal formulées	Le chercheur doit être un expert, le nombre d'enquêteurs doit être réduit, le recueil de données doit être très formalisé
Effet de régression statistique	Les individus sélectionnés l'ont été sur la base de marques extrêmes	Revoir la constitution de l'échantillon
Effet de sélection	L'échantillon étudié doit être représentatif de la population pertinente pour l'étude	Accorder une très grande importance à la procédure d'échantillonnage
Effet de mortalité expérimentale	Des sujets ont disparu pendant l'étude	Remplacer si nécessaire les sujets sans changer les caractéristiques de l'échantillon
Effet de contamination	Un individu apprend par d'autres individus l'objet de l'étude, ce qui fausse les résultats	Mener l'étude le plus rapidement possible pour s'assurer au mieux de la confidentialité de ces travaux.

Le fait d'avoir effectué les procédures suivantes pour la présente recherche, a permis d'accéder à un bon niveau de validité interne :

- La période de collecte de données était réduite à trois mois, et les informations demandées concernaient une période bien précise 2004-2005 (effet d'histoire).
- Le recours à un spécialiste en élaboration de questionnaire a permis de bien formuler et structurer les questions en fonction des informations que l'on voulait obtenir (effet d'instrumentation).
- Compte tenu du type exploratoire de la recherche, toutes les institutions de microfinance membres du réseau ont été considérées dans l'échantillon. Cet échantillon est pertinent pour l'étude, car les IMF interagissent entre elles lors des formations dispensées par le réseau. L'état des lieux en terme de TIC dans cet échantillon peut permettre de comprendre comment les IMF peuvent améliorer la coopération et la collaboration entre elles (effet de régression statistique — effet de sélection).
- Pendant la collecte de données, lorsque le premier responsable de l'IMF était indisponible pour remplir le questionnaire, son second le remplaçait avec son accord. Ceci a permis d'avoir un répondant représentatif de l'institution qui pouvait fournir les informations demandées (effet de mortalité expérimentale).

4.3.2.5 La validité externe de la recherche

Les résultats de cette recherche pourraient être généralisables dans les conditions suivantes :

- L'effet de culture de chaque type de réseau : les IMF doivent accepter d'interagir entre elles, de collaborer et coopérer par les TIC.
- La disponibilité des TIC au niveau des membres du réseau : les IMF doivent posséder les TIC ou avoir un point d'accès à Internet, le personnel doit posséder l'habileté nécessaire dans l'utilisation des TIC.

4.3.3 Le codage

Comme il a été mentionné précédemment, le questionnaire est de type fermé, avec une opinion demandée au répondant à la dernière page du questionnaire. Les données sont de type quantitatif.

Des échelles de mesure nominales et ordinales de Likert ont été utilisées pour coder les informations. Une copie vierge du questionnaire a été utilisée pour donner une valeur à chaque choix de réponse. En exemple, pour les réponses « oui et non » le choix du chiffre 1 correspondait au oui et 2 au non et des codes ont été attribués de cette façon pour l'ensemble du questionnaire.

Les données ont été codées dans le progiciel Excel[®]. À chaque questionnaire a été attribué un identifiant de la façon suivante : ID1 pour le premier questionnaire qui a été codé à ID30 pour le dernier questionnaire codé. Chaque grand point du questionnaire a été identifié par la lettre B de la façon suivante : B1 pour le premier point à B7 pour le dernier point. Chaque question d'un grand point du questionnaire a été nommée par la lettre Q et de Q1 à Qn en fonction du nombre de questions concernées par le point. Une vérification des données codées a été effectuée avec le spécialiste en questionnaire pour éviter des erreurs lors du codage dans Excel[®].

4.3.4 L'analyse des données

L'analyse des données a été effectuée après le codage des données. La méthode utilisée a deux volets : un volet de description des résultats et un volet qualitatif.

Les données codées issues du questionnaire ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS qui a été recommandé par le spécialiste en questionnaire. Ce logiciel est indiqué pour l'analyse des données quantitatives. L'analyse des données a permis de ressortir dans un premier temps des fréquences sur les éléments du questionnaire. En fait, cette analyse a permis de faire une description des TIC et leur utilisation dans les IMF. Selon Thiétart et al. (2003) l'analyse quantitative passe essentiellement par un comptage des unités d'analyse voire par des analyses statistiques plus poussées.

Une analyse qualitative est faite à la suite à travers une interprétation des résultats obtenus afin de comprendre les phénomènes décrits.

4.4 Les limites de la recherche

Cette recherche s'est limitée au Burkina Faso compte tenu du fait que le budget qui était disponible; il n'était pas question d'étendre la recherche au niveau des réseaux d'IMF situés dans d'autres pays en développement.

Il y a également une limite au niveau de l'observation, car il n'a pas été possible de formuler des hypothèses à partir d'observations approfondies sur le terrain.

4.5 La contribution de la recherche

L'état de la recherche sur les TIC dans les IMF est faible sinon inexistant au Burkina-Faso. Compte tenu de sa nature exploratoire, cette recherche a permis de décrire les TIC, leur utilisation et les obstacles au sein des IMF. Ces différents éléments permettent de mieux comprendre comment les TIC peuvent avoir un impact sur la collaboration et la coopération entre IMF du réseau au Burkina-Faso. En fait, des recommandations ont été faites dans ce sens. Des pistes de recherche future sur les TIC dans le domaine de la microfinance en découlent.

4.6 Conclusion

Ce chapitre a décrit les choix méthodologiques ainsi que les différentes étapes suivies pour réaliser la recherche. Les limites et la contribution possible à la recherche ont été présentées en fin de chapitre. La recherche est basée sur une enquête par questionnaire de type fermé auprès des IMF membre du réseau de microfinance au Burkina-Faso. Des données obtenues ont été codées et analysées en deux volets : descriptif et qualitatif. Le volet qualitatif, notes observations, opinions écrites des gestionnaires, facilitera la compréhension du phénomène décrit à travers des données chiffrées.

Ce chapitre qui suit présente la description des résultats obtenus.

CHAPITRE V

PRESENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats de la recherche dans le contexte des institutions de microfinance (IMF) du Burkina-Faso. C'est une description des résultats. Les sections suivantes seront présentées : 5.1 Description des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso, 5.2 États des lieux en termes d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein des institutions de microfinance, 5.3 Conclusion.

5.1 Description des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso

Rappelons que l'objectif de cette enquête est de décrire les TIC dans un contexte d'IMF, de façon exploratoire et limitée au Burkina-Faso. Il faut rappeler que l'échantillon de 36 institutions est constitué d'institutions régulées. Toutes les institutions régulées sont membre du réseau national de microfinance. Ce sont des IMF dont le secteur d'activité est d'offrir au minimum des services de crédit. De plus, ce sont des IMF situées dans la zone urbaine « Ouagadougou » et d'autres villes moyennes du Burkina-Faso. Un questionnaire a été distribué auprès des chefs d'institution de cet échantillon.

La carte du Burkina-Faso indique les villes visées par cette enquête (voir Figure 5.1). Les cases en blanc concernent les villes où les répondants ont eu à remplir le questionnaire. Des déplacements ont été effectués dans cinq d'entre elles.

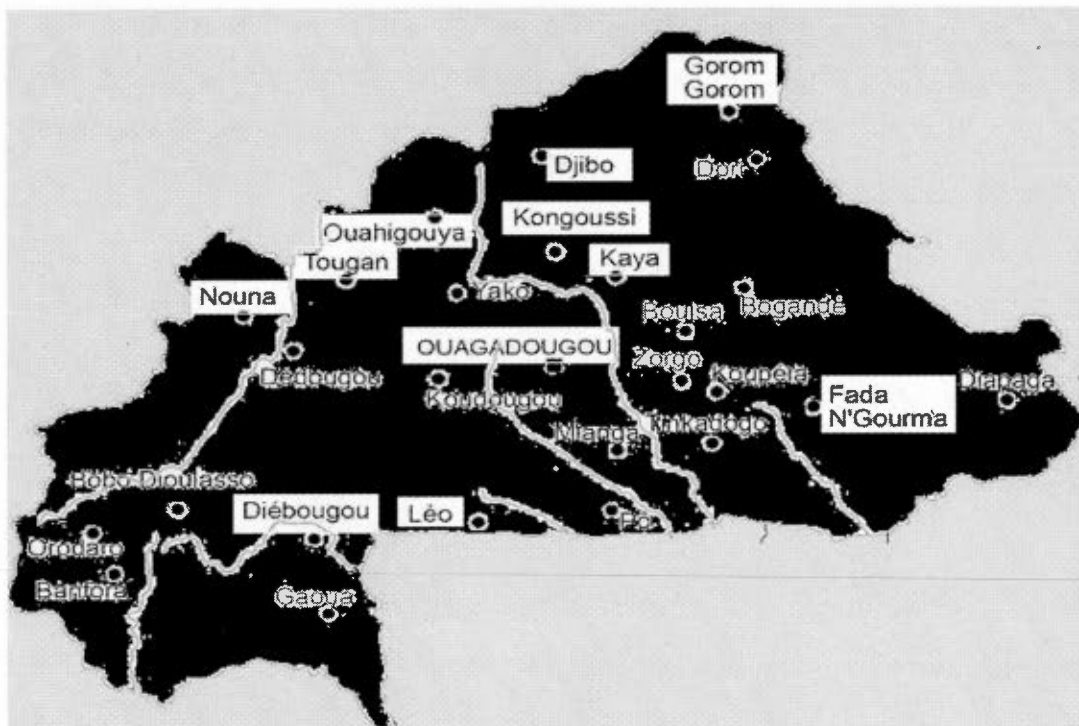


Figure 5.1 Carte du Burkina-Faso avec les villes concernées par le questionnaire en 2005

La localisation géographique (Ouagadougou et autres villes moyennes) a été prise en compte pour percevoir les enjeux liés à l'accès à Internet rapide pour les IMF au Burkina-Faso.

L'approche expérimentale de la recherche effectuée donne des résultats qui ne sont pas tout à fait parfaits, mais permettent de cerner des tendances au sein des IMF susceptibles de retenir l'attention. Précisons que la plus grande IMF représentant près de 60 %²³ des IMF au Burkina-Faso, fait partie de cet échantillon.

5.1.1 Institutions informatisées

Une institution de microfinance peut posséder une ou plusieurs caisses ou succursales dans différentes régions du pays. L'analyse des résultats de la recherche indique que les IMF au

²³ Information reçue auprès du réseau de microfinance lors de la collecte de données au Burkina-Faso en 2005.

Burkina-Faso sont informatisées. En fait, 86,4 % de chefs d'entreprise ayant répondu au questionnaire indiquent que leur institution est informatisée et qu'ils possèdent du matériel informatique au sein de l'institution.

Cependant, cette observation dépend du nombre de citoyens desservis. En effet, les statistiques indiquent que les dirigeants - qui ont répondu affirmativement au fait que l'institution soit informatisée - rendent des services financiers à un minimum de 1000 citoyens. Les réponses négatives concernent les institutions ayant un nombre de citoyens inférieur à 1000. Le nombre de citoyens auquel les IMF rendent service peut être considéré ici comme une variable importante pour l'informatisation des IMF. À partir d'un nombre de citoyens élevé, les opérations manuelles deviennent lourdes et coûteuses.

Avec une petite surprise, les réponses données au questionnaire par les dirigeants des institutions indiquent que la localisation géographique n'a pas d'effet sur le fait que l'institution soit informatisée ou non (voir Tableau 5.1).

Tableau 5.1
Institutions informatisées en fonction de la localisation géographique de l'Institution

		L'institution est informatisée	
		Oui	Non
Localisation de l'institution	Ouagadougou	72,7 %	27,3 %
	Autres villes	100 %	0 %

5.1.2 Équipements informatiques dans l'institution

Un pourcentage de 81 % de chefs d'institution affirme avoir un ordinateur dans leur institution; 81 % de chefs d'institution indiquent que l'institution possède au moins une imprimante, 18,2 % indiquent la présence d'un vidéo projecteur et 31 % d'un numériseur au sein de l'institution.

Mais, quel que soit le nombre de salariés au sein de l'institution, l'équipement informatique et le nombre d'ordinateurs installés varient énormément. Les quatre tranches de salariés

suivants 1-9 salariés, 10-19 salariés, 20-49 salariés, 50-99 salariés, présentent un nombre très faible en équipements (ordinateur, imprimante, numériseur, vidéo projecteur) existant dans l'institution. Toutefois pour la tranche de salariés de la tranche 100-700 salariés, la présence d'équipement informatique est plus importante. En effet, le dirigeant de la plus grande institution qui compte 615 salariés, indique la présence de 117 ordinateurs pour l'institution. La taille de l'institution, c'est-à-dire le nombre de salariés est ici une variable décisive.

5.1.3 Connexion des ordinateurs

Concernant la connexion des ordinateurs, 22,7 % des chefs d'institution indiquent que les ordinateurs sont connectés en réseau et 59,1 % d'entre eux indiquent qu'ils sont indépendants. Toutefois, la plupart des chefs d'institutions - ayant répondu affirmativement pour les ordinateurs indépendants - ont un nombre de salariés situés dans la tranche de 1-9 et 10-19 salariés, sauf un cas isolé de 18 salariés avec des ordinateurs en réseau.

Dans la tranche de 20-49 salariés et de 50-99 salariés, on constate une variation : certaines institutions ont leurs ordinateurs en réseau, ou indépendants ou tous les deux à la fois.

Dans la tranche de 100-700 salariés, tous les ordinateurs dans les institutions sont connectés en réseau (x) (voir Figure 5.2).

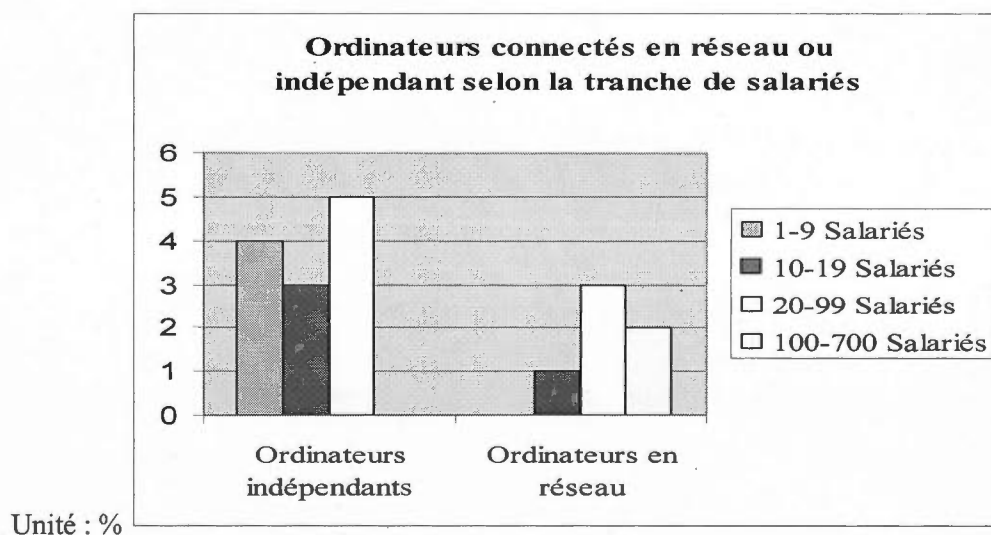


Figure 5.2 Type de connexion des ordinateurs suivant la tranche de salarié

La taille de l'institution est une fois de plus une variable à considérer dans la présence de réseau informatique au sein des IMF.

5.1.4 Présence d'un informaticien au sein de l'institution

Seulement 13 % de chefs d'entreprise ayant répondu au questionnaire affirment travailler avec un informaticien au sein de l'entreprise et 31 % affirment se contenter du service après-vente.

Cependant, les chefs d'institution ayant affirmé travailler avec un informaticien à l'interne ont un nombre de salariés situé dans la tranche 100-700 salariés et ces institutions sont situées dans la zone urbaine de Ouagadougou.

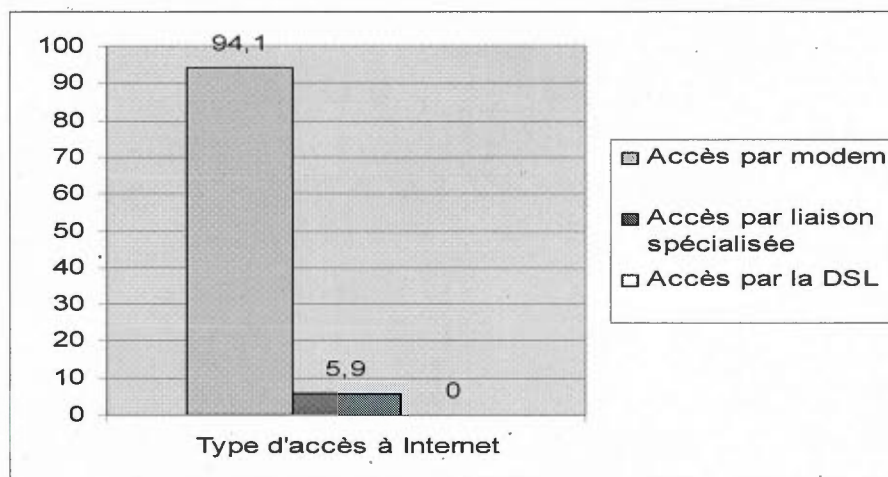
5.1.5 Internet

5.1.5.1 Ordinateurs avec un accès Internet

Internet occupe une certaine place dans les IMF. En effet, plus de la moitié des chefs d'institutions indiquent l'existence d'une connexion Internet au sein de l'institution. Mais, cette connexion est limitée à un nombre très restreint de machines. En fait, 68,2 % des chefs d'institution mentionnent que moins de la moitié des ordinateurs de l'institution ont un accès à Internet. Seulement 9,1 % d'entre eux indiquent que plus de la moitié des ordinateurs ont une connexion à Internet.

5.1.5.2 Types de connexion

La connexion Internet se fait le plus souvent via un modem. En effet, 94,1 % des chefs d'institution indiquent que l'accès à Internet au sein de l'institution se fait par modem c'est-à-dire sur une ligne téléphonique dure (voir Figure 5.3). Cependant, 4,5 % d'entre eux indiquent que cet accès se fait par la liaison spécialisée. Aucun des chefs d'institution n'a mentionné l'existence d'un accès par DSL. Les chefs d'institution ayant mentionné l'utilisation de la liaison spécialisée dans leur institution pour Internet, ont leur institution localisée dans la zone urbaine Ouagadougou.



Unité : %

Figure 5.3 Type d'accès à Internet pour les institutions de microfinance

5.1.5.3 Buts de l'utilisation de Internet

Internet est utilisé dans les IMF pour les raisons suivantes :

- Correspondance avec des partenaires financiers : 64,7 % des chefs d'institution indiquent qu'Internet est utilisé pour correspondre avec les partenaires financiers.
- Courriels : 23,5 % indiquent qu'ils l'utilisent pour la correspondance avec les membres de l'institution et 47,1 % ne l'utilisent « jamais » dans la correspondance.
- Recherche d'informations : 29,4 % d'entre eux l'utilisent pour la recherche d'informations et plus de 50 % des chefs indiquent ne pas l'utiliser pour cet effet.
- Formation en ligne : 59,1 % des chefs d'institution affirment n'avoir « jamais » utilisé Internet pour une formation en ligne pour 13 % qui indiquent l'avoir utilisé « très peu ».

5.1.5.4 Postes de consultation pour les agents

La moitié des chefs d'institutions indiquent qu'il existe des postes de consultation Internet accessibles aux agents dans l'institution. Toutefois, les réponses varient en fonction du nombre de salariés au sein de l'institution. En effet dans la tranche de 1-9 salariés, les chefs d'institution ont répondu qu'il n'existe pas de poste Internet pour les salariés. Pour les autres

tranches, 10-19 salariés, 20-49 salariés, 50-99 salariés et 100-700 salariés, les chefs d'institutions ont le plus souvent répondu affirmativement.

5.1.6 Site Web pour l'institution

Concernant toujours les TIC existantes au sein de l'institution, 16,7 % des chefs d'institution ont affirmé que l'institution dispose d'un site Web. Ils sont 83,3 % à répondre négativement. Néanmoins, 86,7 % de ceux qui ont répondu négativement, envisagent un développement de site sur une période de temps variant de 6 à 60 mois.

5.1.6.1 Avantages d'un site Web

Les chefs d'institution indiquent qu'il y a des avantages dans l'existence d'un site Web pour l'institution dans l'optique de se faire connaître (la crédibilité, l'image de marque). En effet, 55,6 % des chefs d'institution indiquent qu'il y a « beaucoup » d'avantages, 33,3 % d'entre eux mentionnent qu'il y en a « assez » et 11,1 % ont répondu qu'il y en a « peu ». Il faut préciser que ceux qui ont répondu qu'il y avait « peu » d'avantages ont leur institution localisée dans une zone autre que la zone urbaine Ouagadougou (voir Tableau 5.2).

Tableau 5.2
Pourcentage des réponses sur l'avantage d'un site Web pour se faire connaître en fonction de la localisation géographique de l'institution.

		Avantage d'un site pour l'institution : Se faire connaître (la crédibilité, l'image de marque)		
		Peu	Assez	Beaucoup
Localisation	Ouagadougou	0	38	63
	Autres villes	20	30	50

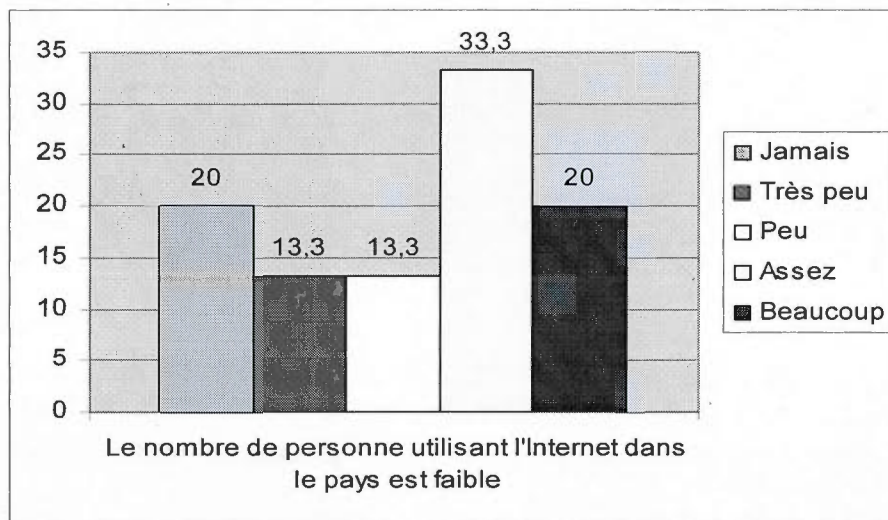
Concernant les avantages d'un site Web pour l'institution dans le fait de permettre au public d'avoir des informations sur leur produits et service, 44,4 % de chefs d'institution ont

répondu qu'il y avait « assez » d'avantages dans ce sens et 38,9 % d'entre eux ont répondu qu'il y a « beaucoup » d'avantages.

On constate que tous ceux qui ont répondu qu'un site Web pour l'institution présente un avantage, n'ont pas tous un site Web pour leur institution. Pour comprendre les obstacles à la création d'un site Web pour l'institution, les questions posées aux chefs d'institution étaient de savoir si « le nombre de personnes utilisant Internet dans le pays est faible », des statistiques inattendues ont été obtenues. En effet, 20 % des chefs ont répondu que ceci n'était « jamais » un obstacle, contre 20 % qui ont répondu que ceci représentait « beaucoup » un obstacle (voir Figure 5.4).

À l'obstacle lié aux coûts de publicité investis dans d'autres activités : 53,3 des chefs ont répondu que c'est « assez » un obstacle à la création d'un site pour l'institution et 46,7 ont répondu que c'en était « beaucoup ».

À l'obstacle sur les coûts de production et entretien de site Web trop élevés, les réponses sont « jamais » pour 26,7 % de chefs d'institution, « très peu » pour 6,7 % des chefs, « peu » pour 20 % des chefs, « assez » répondu par 26,7 % des chefs et « beaucoup » par 20 % d'entre eux.



Unité : %

Figure 5.4 Opinion des chefs d'institution sur le faible taux de personne utilisant Internet dans le pays comme étant un obstacle à la construction d'un site

5.2 État des lieux en termes d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein des institutions de microfinance

5.2.1 Formation en informatique dans l'institution

5.2.1.1 Formation en Word, Excel, PowerPoint

La formation en informatique dans les institutions concerne les institutions informatisées et les chefs d'institution devaient indiquer si les agents de leur institution avaient reçu un certain nombre de séances de formation.

Seulement 11 % des chefs d'institution affirment que « beaucoup » sont les agents qui ont suivi des formations en Word, Excel et PowerPoint; 44,4 % des chefs ont mentionné qu'« assez » sont les agents qui ont suivi ces formations, 33,3 des chefs d'institution mentionnent que « peu » d'agents ont suivi ces formations et 11,1 mentionnent que « très peu » sont les agents qui ont suivi les formations en Word, Excel et PowerPoint.

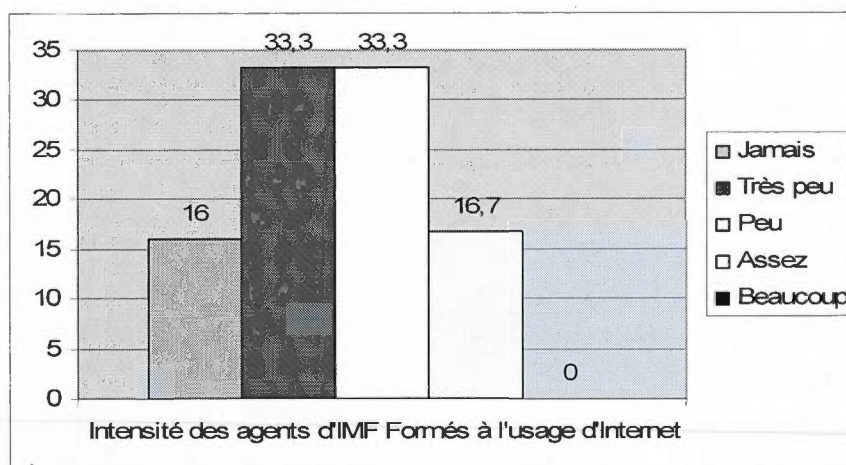
5.2.1.2 Formation à l'utilisation d'une base de données

Pour la formation sur l'utilisation d'une base de données, près de la moitié des chefs d'institution indiquent que les agents n'ont jamais suivi une formation dans ce sens. 27,8 % des chefs d'institution indiquent que « très peu » d'agents ont suivi ce type de formation. 11,1 % d'entre eux indiquent « peu » et le même pourcentage de dirigeants indique qu'il y a « assez » d'agents ayant suivi des formations sur l'utilisation d'une base de données et seulement 5,6 % d'entre eux mentionnent que « beaucoup » sont les agents qui ont suivi ce type de formation.

5.2.1.3 Formation à l'utilisation d'Internet

Concernant la formation à l'utilisation d'Internet, 16,7 % des chefs d'institution indiquent que les agents n'ont « jamais » suivi cette formation. 33,3 % indiquent que très peu d'agents ont suivi cette formation. 33,3 % autres chefs d'institution mentionnent qu'ils sont « peu » et

16,7 % mentionnent qu'ils sont « assez » les agents qui ont suivi une formation dans l'utilisation d'Internet (voir Figure 5.5).



Unité : %

Figure 5.5 Intensité des agents d'IMF formés à l'utilisation d'Internet

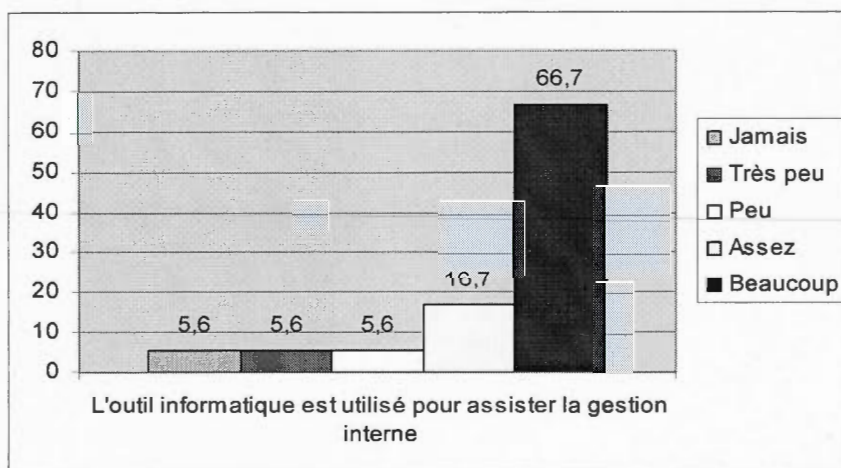
5.2.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'institution

5.2.2.1 Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour rendre service à la clientèle la gestion interne

L'informatique est faiblement utilisée pour rendre service à la clientèle. En effet, 16,7 % des chefs d'institution indiquent que l'informatique est « beaucoup » utilisée dans l'institution pour cette fonction contre 33,3 % d'entre eux indiquant ne « jamais » l'utiliser pour rendre service à la clientèle. On constate également que les institutions qui l'utilisent « beaucoup » pour cette fonction sont localisées dans la zone urbaine de Ouagadougou.

5.2.2.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour assister la gestion interne

Plus de 60 % des chefs d'institution indiquent que l'outil informatique est « beaucoup » utilisé pour assister la gestion interne de l'institution contre seulement 5,6 % d'entre eux qui indiquent ne « jamais » l'utiliser pour cette fonction (voir Figure 5.6).



Unité : %

Figure 5.6 Utilisation de l'outil informatique pour la gestion interne

5.2.2.3 Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour assister la comptabilité

Plus de la moitié des chefs d'institution indiquent utiliser l'informatique pour assister la comptabilité. En effet, 61,1 % des chefs d'institution indiquent que l'outil informatique est « beaucoup » utilisé pour assister la comptabilité. Seulement 5,6 % d'entre eux indiquent ne « jamais » l'utiliser pour assister la comptabilité (voir Figure 5.7).

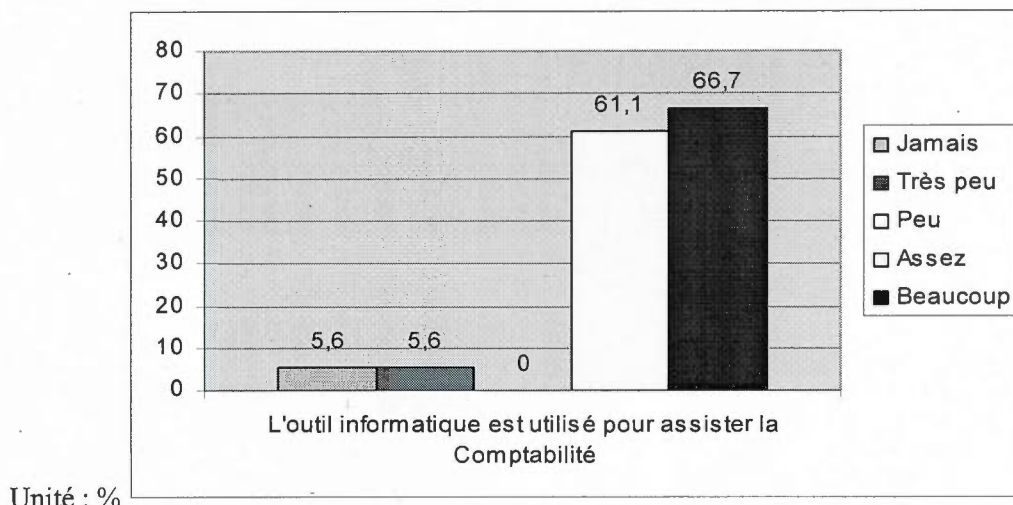


Figure 5.7 Utilisation de l'outil informatique pour assister la comptabilité

5.2.2.4 Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour assister la gestion des ressources humaines

Concernant l'utilisation de l'outil informatique pour assister la gestion des ressources humaines, 33,3 % des chefs d'institution ont indiqué ne « jamais » l'utiliser pour cette fin, et 22,2 % d'entre eux indiquent l'utiliser « assez » et 16,7 % des chefs indiquent l'utiliser « beaucoup » pour cette fonction. Il faut préciser que les chefs qui ont répondu l'utiliser « beaucoup » dans ce domaine, ont un nombre de salariés compris dans la tranche 100-700 salariés. Ceux qui ont répondu ne « jamais » l'utiliser pour cette fonction ont un nombre de salarié dans les tranches de 1-9 et 10-19.

5.2.3 Familiarité des chefs d'institution avec l'informatique et les expériences préalables

Presque tous les chefs d'institution, peu importe la localisation géographique ou le nombre de salariés, affirment être familiers avec l'outil informatique. On remarque que la majeure partie de ceux qui ont répondu négativement ont une institution qui n'est pas informatisée.

5.2.3.1 Utilisation d'Internet

Presque la totalité des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire indique utiliser personnellement Internet.

5.2.3.2 Lieu d'utilisation d'Internet

Les chefs d'institution indiquent utiliser Internet dans certains lieux. Les points suivants montrent l'importance de cette utilisation dans quelques lieux par rapport à d'autres :

Au bureau : 40,9 % des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire indiquent l'utiliser « assez » au bureau,

A la maison : 13 % des responsables d'institution utilisent Internet à la maison;

Dans un cybercafé : 13,6 % d'entre eux l'utilisent « beaucoup » dans un cyber café.

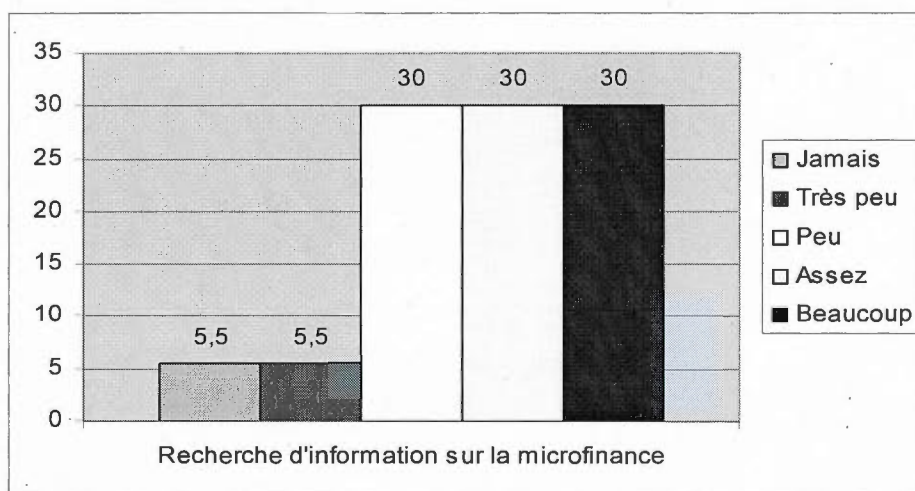
Chez des amis : 72,7 % d'entre eux indiquent ne « jamais » l'utiliser chez des amis.

5.2.3.3 Temps d'utilisation d'Internet pour la microfinance

Concernant le temps d'utilisation d'Internet, 40 % des chefs d'institution indiquent que 75 % de leur temps en utilisation d'Internet est destiné à la microfinance. Il faut mentionner que la plupart des chefs d'institution qui utilisent 75 % de leur temps sur Internet pour la microfinance ont leur institution située dans la zone urbaine de Ouagadougou.

5.2.3.4 Utilisation d'Internet pour rechercher des informations

Le temps effectué sur Internet est « peu » utilisé par 30 % des répondants pour effectuer la récolte d'information, par contre un autre 30 % des répondants mentionne l'utiliser « assez » pour la récolte d'information. Seulement 5,5 % ne l'utilisent jamais dans ce cadre (voir Figure 5.8).

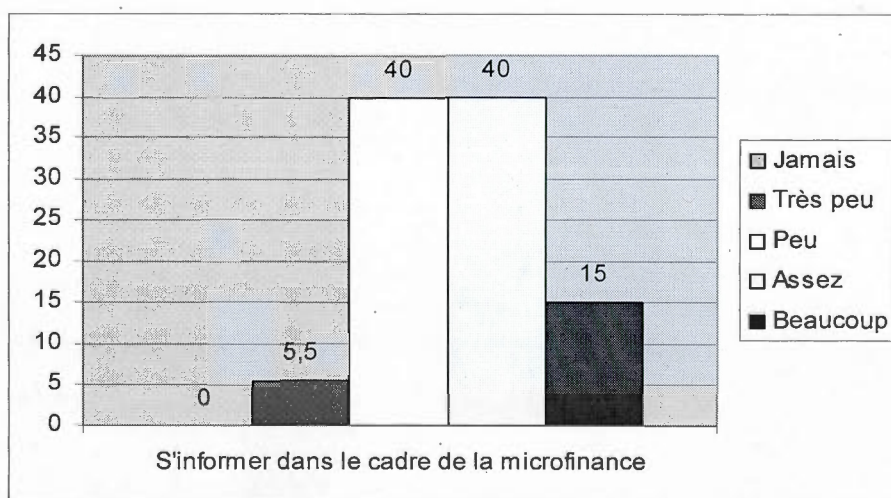


Unité : %

Figure 5.8 Utilisation d'Internet pour récolter des informations sur la microfinance

5.2.3.5 Utilisation d'Internet pour s'informer

Tous les responsables d'institutions utilisant Internet, le font un tant soit peu pour s'informer dans le cadre de la microfinance. Ils sont 40 % de répondants à utiliser « assez » leur temps sur Internet pour s'informer sur la microfinance. Ce temps est « peu » pour un autre 40 % d'entre eux (voir Figure 5.9).



Unité : %

Figure 5.9 Utilisation d'Internet pour s'informer sur la microfinance

5.2.3.6 Utilisation d'Internet pour la correspondance (Courriel)

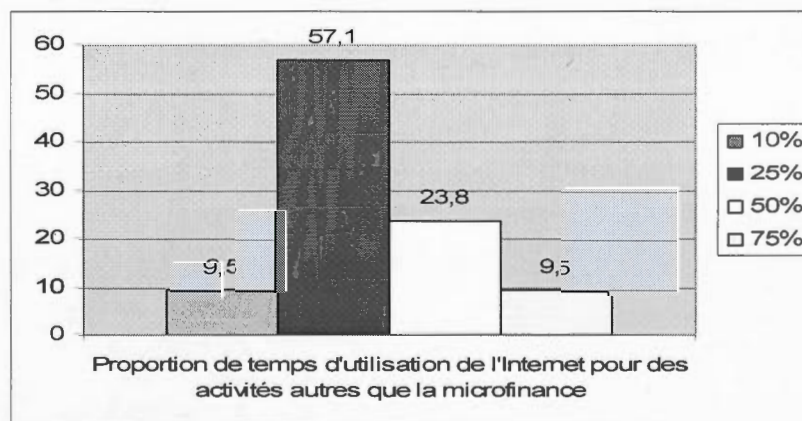
La correspondance par Internet est « assez » utilisée par 33 % des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire contre 9,5 % d'entre eux ne l'utilisant « jamais » pour cela. Par ailleurs, 23,8 % des responsables l'utilisent « peu » et 19 % l'utilisent « très peu » pour la correspondance.

5.2.3.7 Expérience sur la formation en ligne

Avec une certaine surprise, on dénombre 22,7 % des chefs d'institution qui ont quand même assisté à une formation en ligne dans le cadre de la microfinance. Mais un nombre plus important de 77,3 % de chefs d'institution n'ont « jamais » participé à ce type de formation.

5.2.3.8 Utilisation d'Internet pour des activités autres que la microfinance

Plus de la moitié des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire indiquent que 25 % de leur temps sur Internet ne concernait pas la microfinance, 22,7 % d'entre eux indiquent que cela représente 50 % de leur temps sur Internet, 9,1 % des chefs ont mentionné que cela correspondait à 10 % de leur temps sur Internet et un autre 9,1 % des répondants ont indiqué que c'était plutôt 75 % de leur temps sur Internet qui n'était pas destiné à la microfinance (voir Figure 5.10).



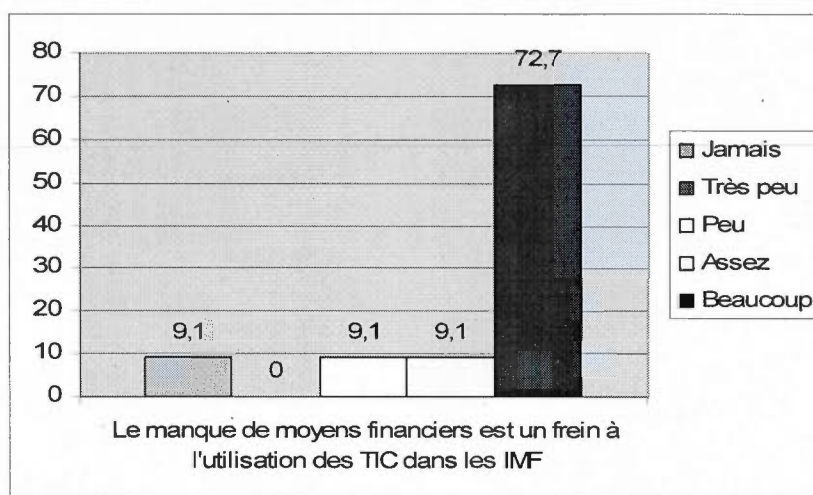
Unité : %

Figure 5.10 Proportion de chefs d'institution en fonction du pourcentage de temps d'utilisation d'Internet pour des activités autres que la microfinance

5.2.4 Les opinions des chefs d'institution sur le rôle de l'informatique et Internet dans leur institution.

5.2.4.1 Le manque de moyens financiers

Sans aucune surprise, 72,7 % des chefs d'institution ont affirmé que le manque de moyens financiers constituait « beaucoup » un frein à l'utilisation des TIC dans les institutions de microfinance. Seulement 9,1 % d'entre eux affirmant que ceci ne constitue « jamais » un frein (voir Figure 5.11).

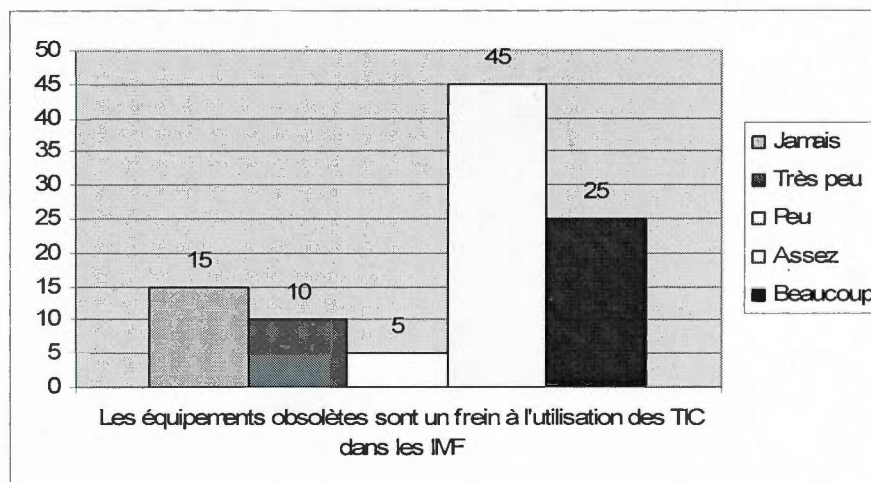


Unité : %

Figure 5.11 Manque de moyen financier comme frein à l'utilisation des TIC

5.2.4.2 Les équipements obsolètes

Concernant les équipements obsolètes, 45 % des chefs d'institution indiquent qu'ils représentent « assez » un frein à l'utilisation des TIC dans les IMF et 25 % d'entre eux mentionnent que ceci représente « beaucoup » un frein à l'utilisation des TIC. On observe un taux de 15 % des chefs d'institution qui indiquent que les équipements obsolètes ne sont « jamais » un frein à l'utilisation des TIC dans leur institution (voir Figure 5.12).



Unité : %

Figure 5.12 Équipements obsolètes comme frein à l'utilisation des TIC

5.2.4.3 Le coût de la technologie par rapport à la main d'œuvre

Plus de la moitié des chefs d'institution mentionnent que le fait que la technologie coûte plus cher que le coût de la main d'œuvre représente « assez » un frein à l'utilisation des TIC dans les IMF.

5.2.4.3 Les opinions sur les éléments les plus intéressants pour la microfinance

Une proportion de 54,5 % de chefs d'institution classe en première position l'importance pour une IMF d'avoir du matériel informatique et logiciel disponible contre 9,1 % d'entre eux qui classent les TIC en dernière position. 54,4 % des chefs classent en deuxième position le fait qu'il est plus intéressant d'avoir un personnel bien formé.

Un taux assez élevé de 72,7 % des chefs indique que les TIC sont plus profitables aux IMF et 22,7 % des chefs mentionnent qu'elles sont plus profitables pour les réseaux de microfinance et 4,55 d'entre eux mentionnent que cela est plus bénéfique pour les agents dans les zones rurales. En résumé, plus de la moitié des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire voient l'importance des TIC pour les IMF.

5.2.4.4 Les opinions des chefs d'institution sur la création d'un site Web de renseignement et de partage de connaissance sur la microfinance

Les chefs d'institution sont prêts à s'investir pour la création d'un site qui leur permettrait de partager des informations sur la microfinance à travers les points suivants :

— Participation à l'animation d'une liste de diffusion : Plus de la moitié des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire indiquent pouvoir donner du temps à la création d'un site Web de renseignement et partage de connaissance à travers la participation à l'animation d'une liste de diffusion (voir Figure 5.13).

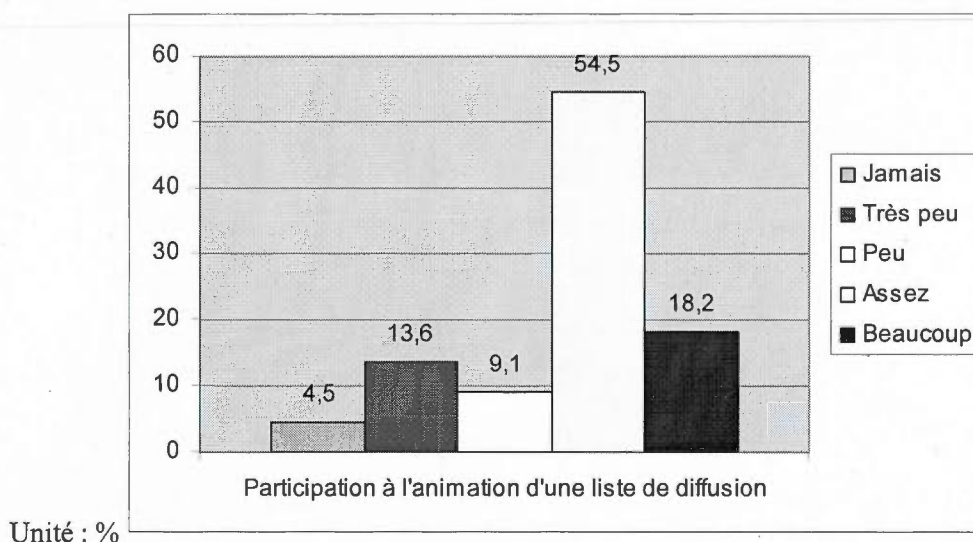


Figure 5.13 Pourcentage de participation à l'animation d'une liste de diffusion pour la création d'un site Web de renseignement et partage de connaissance

— Participation à l'animation d'un forum de discussion : Plus de la moitié des répondants indiquent que cela peut être à travers la participation à l'animation d'un forum de discussion.

— Création du site Web : Moins de la moitié des chefs d'institution indiquent pouvoir aider à la création du site.

— Information sur l'institution : 63,6 % des chefs d'institution indiquent pouvoir fournir des informations sur leur institution et plus de la moitié d'entre eux indiquent pouvoir fournir des informations sur les événements et actualités de l'institution.

a) Opinion sur le rôle de ce type de site Web

77,3 % des chefs d'institution pensent que ce type de site permettrait aux IMF un partage de connaissance. Plus de la moitié des chefs d'institution indiquent que ce site pourrait intensifier les relations dans le réseau, permettre l'échange d'information, permettre de s'associer à un réseau de microfinance.

b) Opinion sur les avantages que procurent les réseaux de microfinance

— Création de liens avec d'autres structures de microfinance : Plus de la moitié des chefs d'institution indiquent que le fait d'être membre d'un réseau d'IMF permet des avantages tels que créer des liens avec d'autres structures de microfinance (voir Figure 5.14)

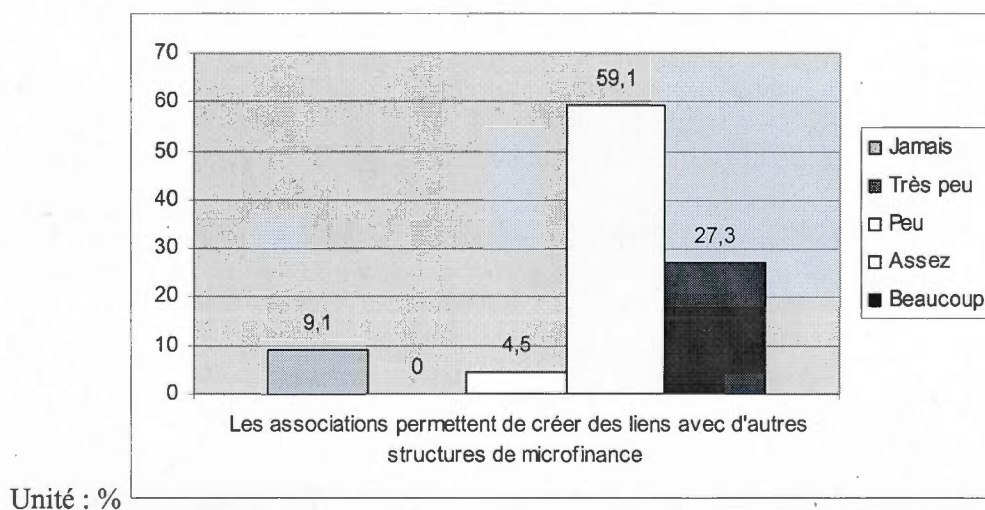


Figure 5.14 Opinion des chefs d'institution sur le fait que les associations permettent de créer des liens avec d'autres structures de microfinance.

— Création de liens avec des bailleurs de fonds : 18,2 % des chefs d'institution mentionnent que faire partie d'un réseau d'IMF ne donne « jamais » un avantage de création

de liens avec des bailleurs de fonds en microfinance. Cela fournit « très peu » d'avantages selon 13,6 % des répondants et « peu » d'avantages pour 31,8 % d'entre eux. Seulement 13 % des chefs d'institutions indiquent que cela représente « beaucoup » d'avantages (voir Figure 5.15). Il faut mentionner que les chefs, qui précisent que cela constitue un avantage, ont leur institution localisée dans la zone urbaine Ouagadougou.

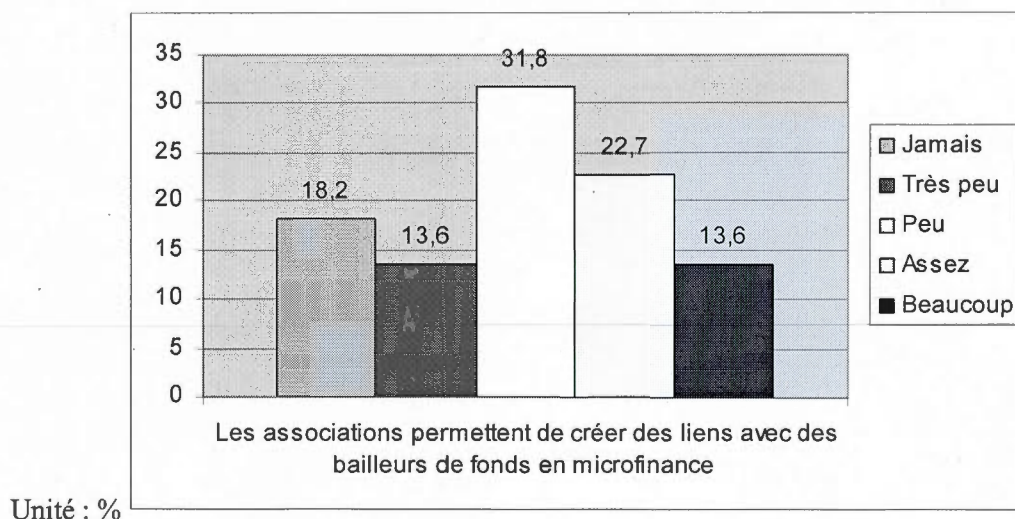


Figure 5.15 Opinion des chefs d'institution sur la création de liens avec des bailleurs de fonds à travers les associations

— Acquisition de compétences liées à leur fonction : 59,1 % des chefs indiquent qu'être membre d'un réseau d'IMF leur permet d'acquérir « assez » de compétences liées à leur fonction, et 31,8 % mentionnent que cela permet d'acquérir « beaucoup » de compétences (voir Figure 5.16).

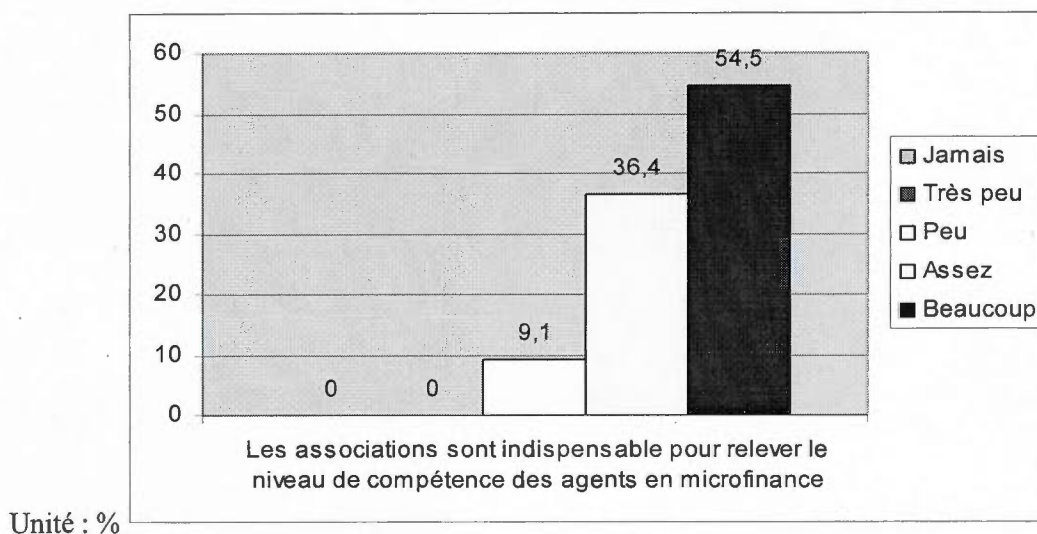


Figure 5.16 Opinion des chefs d'institution sur l'acquisition de compétences à travers les associations

— Financer leur projet : Plus de la moitié des chefs d'institution mentionnent que ces réseaux ne permettent « jamais » de financer leur projet.

c) Opinion des répondants sur le rôle d'un réseau d'institution de microfinance

Les chefs d'institution ont donné leur opinion sur les rôles suivants d'un réseau de microfinance :

— Partager des expériences : Plus de la moitié des chefs d'institution mentionnent que le rôle d'un réseau d'IMF serait de regrouper les IMF pour un partage d'expérience;

— Discuter des problèmes des IMF : un taux de plus de 50 % des chefs d'institution indique que le rôle du réseau d'IMF serait de discuter des problèmes que rencontrent les IMF ;

— Apporter des solutions aux problèmes que rencontrent les IMF selon plus de 50 % des chefs d'institution;

— Soutenir les IMF dans leur gestion organisationnelle selon 22,7 % des répondants.

— Créer un environnement de partage d'information et de connaissance : tous les chefs d'institution mentionnent que le réseau crée ou devrait créer un environnement de partage de connaissance.

Une proportion de 54,5 % des chefs d'institution indique que les réseaux sont indispensables pour relever le niveau de compétence des agents en microfinance (voir Figure 5.17) et plus de la moitié indiquent que les réseaux sont indispensables pour soutenir les IMF dans l'adoption des bonnes pratiques de gestion. La moitié des chefs d'institution indiquent qu'ils sont « beaucoup » indispensables pour améliorer l'apprentissage organisationnel à travers les formations (voir Figure 5.18).

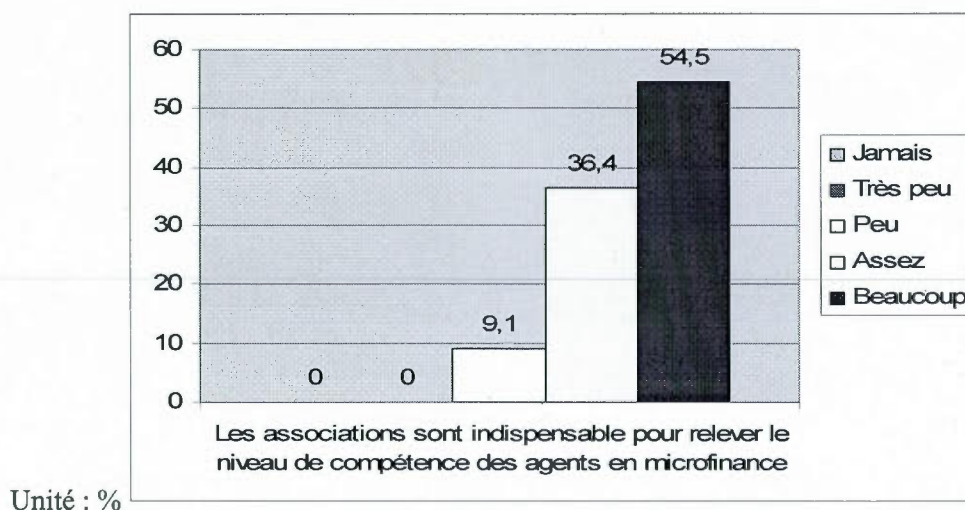


Figure 5.17 Opinion des chefs d'institution sur le fait que les associations sont indispensables pour relever le niveau de compétence des agents en microfinance

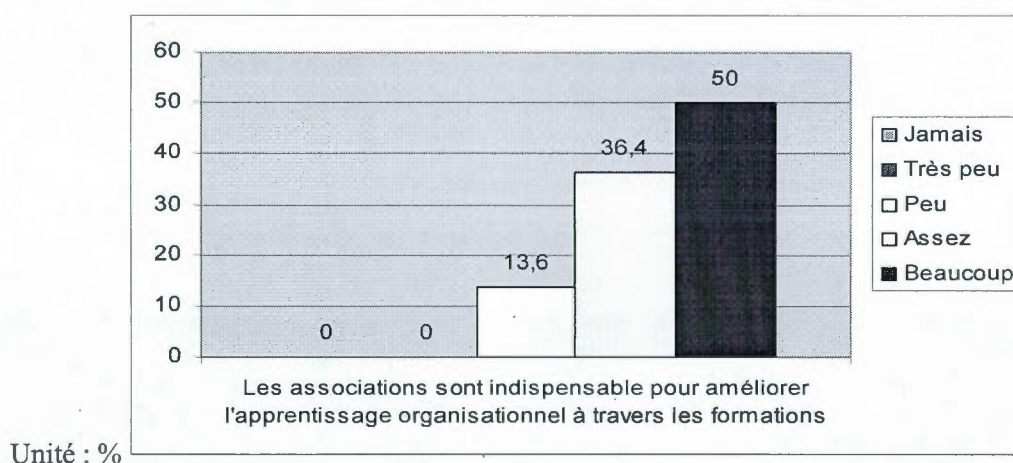


Figure 18 Opinion des chefs d'institution sur le soutien des associations pour améliorer l'apprentissage organisationnel à travers les formations

d) Position de l'institution sur la création d'un réseau d'institution de microfinance en ligne

Les chefs d'institution ont donné leur position sur la création d'un réseau de microfinance en ligne à travers les points suivants :

— Ce réseau permettrait aux IMF d'acquérir des connaissances en ligne : 52,4 % des chefs d'institution mentionnent que la création d'un réseau d'IMF en ligne permettrait aux IMF d'acquérir des connaissances en ligne (voir Figure 5.19).

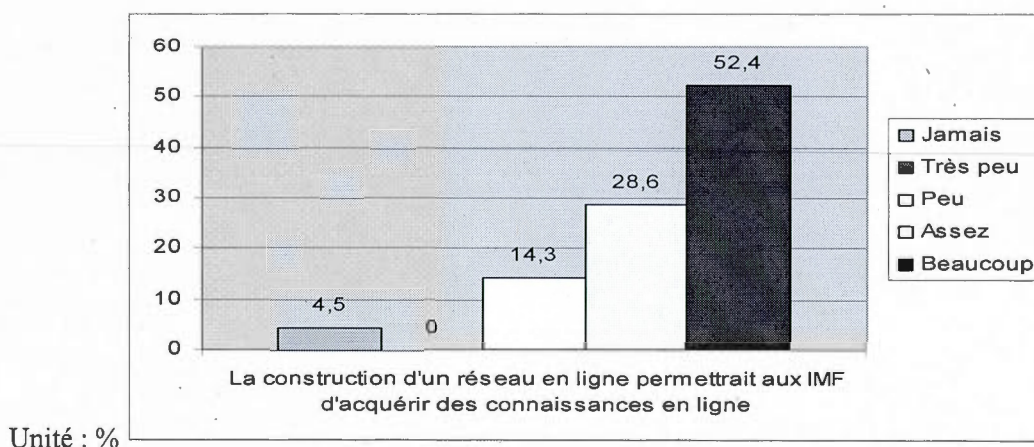


Figure 5.19 Position de l'institution sur la construction d'un réseau d'IMF en ligne comme moyen d'acquérir des connaissances en ligne

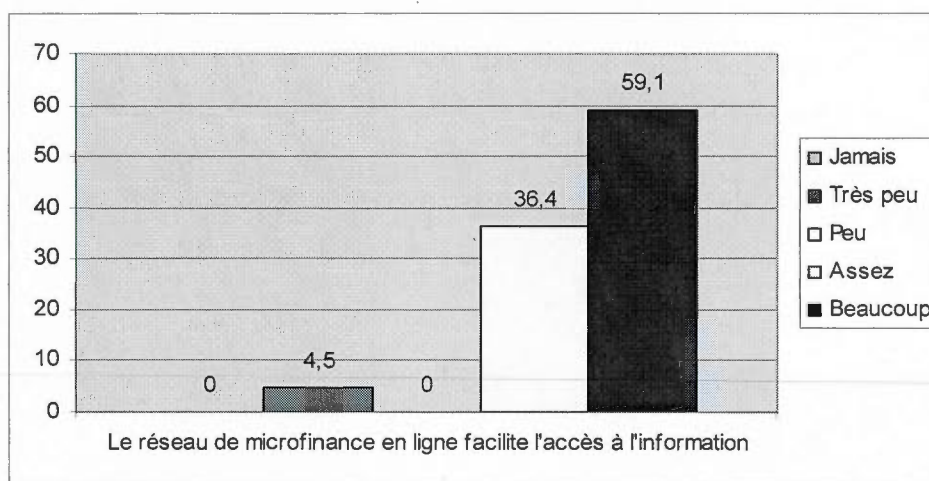
— Profit pour l'institution

Un taux de 57,5 % des chefs d'institution indique que la création d'un réseau d'IMF en ligne serait « assez » profitable pour les IMF ayant un accès à Internet et 33,3 % d'entre eux mentionnent que ce serait « beaucoup » profitable pour cette catégorie d'institution.

— Profit pour les agents

Selon 47,6 % des chefs d'institution, la création d'un réseau d'IMF en ligne serait « assez » profitable pour les agents ayant un accès à Internet et 33,3 % d'entre eux indiquent que ce serait « beaucoup » profitable pour cette catégorie d'agents.

Presque tous les chefs d'institution indiquent que les réseaux de microfinance en ligne facilitent « assez » l'accès à l'information seulement 4,5 % mentionnent que cela facilite « très peu » l'accès à l'information (voir Figure 5.20).



Unité : %

Figure 5.20 Opinion des chefs d'institution sur le fait que l'association en ligne facilite l'accès à l'information

Par ailleurs, 52,4 % des chefs d'institution indiquent que les réseaux de microfinance en ligne facilitent l'échange de pratique et 19 % indiquent que cela facilite « beaucoup » ce type d'échange.

Un taux de 61,9 % des chefs indique que le réseau en ligne permet d'acquérir des connaissances à moindre coût. Mais, 45,5 % des chefs ont mentionné que leur IMF n'a « jamais » eu à faire avec le réseau en ligne PlaNet finance pour partager des informations.

Un taux de 81,8 % des chefs indiquent que leur institution n'a « jamais » eu à faire avec PlaNet Finance pour apprendre en ligne à travers Université PlaNet Finance. Un taux assez important de 81,8 % des répondants n'ont « jamais » demandé de subvention avec PlaNet Finance (voir Figure 5.21) et 90,9 % ne leur ont « jamais » demandé une évaluation de la qualité de rendement.

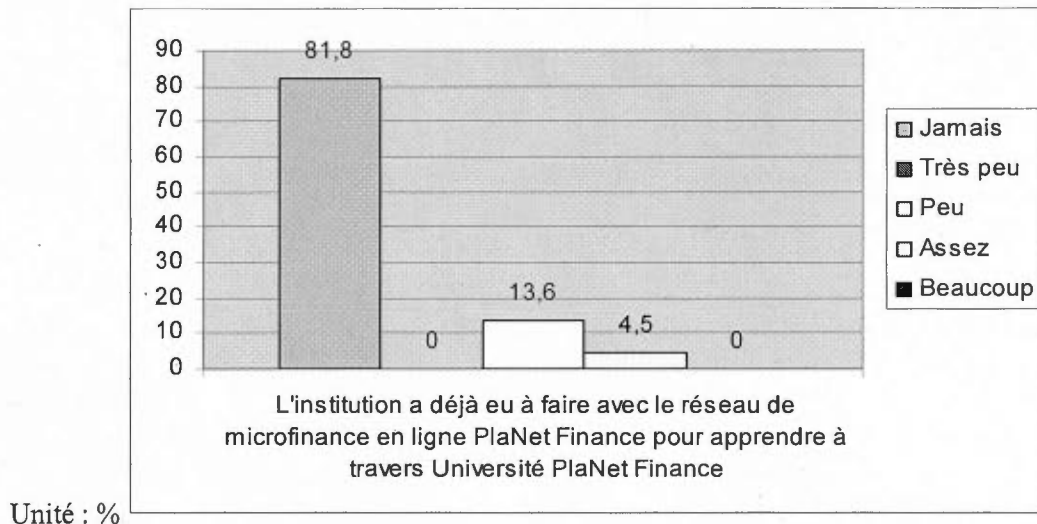


Figure 5.21 Apprentissage en ligne à travers Université PlaNet Finance

5.3 Conclusion

À travers ce chapitre, nous constatons la présence et l'utilisation variable des TIC dans les IMF. En fait, ce chapitre précise bien les différentes proportions en termes d'existence et d'utilisation des TIC. Il indique également les proportions des opinions pour les TIC dans la collaboration entre membres d'un réseau, ainsi que les avantages et inconvénients pouvant en découler.

Ce chapitre est très descriptif, mais le chapitre suivant, portant sur l'interprétation des résultats obtenus, permet de mieux comprendre la situation globale. Il permet également de faire le lien entre les obstacles rencontrés par les IMF par rapport aux TIC.

CHAPITRE VI

ANALYSE ET INTERPRETATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats de la recherche dans le contexte des institutions de microfinance (IMF) du Burkina-Faso. Les sections suivantes seront présentées : 6.1 Description des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso, 6.2 Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso, 6.3 Obstacles à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. 6.4. Impacts de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Sein et al. (2004) ont mis en place un cadre de conceptualisation des TIC qui permet de distinguer de trois ordres d'impacts des TIC sur le développement humain. Dans cette étude, nous nous sommes intéressées à l'un des impacts des TIC de ce cadre qui était l'émergence d'une nouvelle structure de réseau. Ceci exige la description des TIC et la manière de les utiliser.

6.1 La description des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso

Rappelons que l'objectif de cette enquête était de décrire les TIC dans un contexte d'IMF, de façon exploratoire et limitée au Burkina-Faso, et à présenter des recommandations pour en favoriser l'utilisation dans la coopération et la collaboration entre IMF organisées en réseau.

Il faut rappeler que l'échantillon de 36 institutions est constitué d'institutions régulées. Toutes les institutions régulées sont membre du réseau national de microfinance. Ce sont des IMF dont le secteur d'activités est d'offrir, au minimum, des services de crédit. De plus, ce sont des IMF situées dans la zone urbaine « Ouagadougou » et dans d'autres villes moyennes du Burkina-Faso. Un questionnaire a été distribué auprès des chefs d'institution de cet échantillon. La présentation des résultats obtenus de ce questionnaire nous a permis de faire l'analyse et les interprétations qui suivent.

6.1.1 Institutions informatisées

Il existe des systèmes d'information manuels et des systèmes d'informatisés. Ces deux types de systèmes d'information sont indispensables pour la bonne marche des activités au sein des entreprises. Au Burkina-Faso, une institution de microfinance peut posséder une ou plusieurs caisses ou succursales dans différentes régions du pays et il est possible d'y rencontrer ces types de systèmes d'information. Mais le plus habituel est le SI manuel. Waterfield et al. (1998) indiquent que l'automatisation devient nécessaire lorsque les institutions de microfinance atteignent plusieurs milliers de clients en nombre.

Par rapport au constat de Waterfield et al. (1998), l'informatisation intervient un peu plus tôt dans le cas de notre enquête. En fait, notre étude montre que les chefs d'institution qui ont répondu affirmativement au fait que l'institution soit informatisée rendent des services financiers à un minimum de 1 000 citoyens. Le nombre de clients est effectivement une variable importante à l'informatisation des institutions. De ce fait, il peut être difficile d'obtenir une collaboration par les TIC entre les agents au sein d'une institution ayant moins de 1 000 clients. De même, la collaboration assistée par les TIC sera absente dans les échanges avec les autres institutions. Il y a un besoin d'intervention, dans l'informatisation des IMF, pour que celles-ci puissent profiter des avantages offerts par les TIC.

6.1.2 Équipements informatiques dans l'institution

La disponibilité en TIC est cruciale quand il s'agit de faciliter le traitement de l'information, de permettre l'échange de l'information ou de faciliter la collaboration entre les membres d'un groupe de travail.

Notre étude montre qu'il y a effectivement une présence des TIC au sein des IMF du Burkina-Faso. Presque la totalité des dirigeants d'institution indique que l'institution est informatisée. Mais on constate que cette informatisation est relative. En fait, une institution peut être informatisée et ne posséder qu'un seul ordinateur. Cependant, on a constaté que la variable « taille de l'institution », c'est-à-dire le nombre de salariés au sein de l'institution, intervient dans le nombre d'ordinateurs. En fait, sur les cinq tranches de salariés 1-9, 10-19,

20-49, 50-99, 100-700; on constate un nombre d'ordinateurs plus élevé dans les institutions dont le nombre d'employés est compris dans la tranche 100-700 salariés. Cette observation est la même pour les périphériques tels que les imprimantes. Le numériseur et le rétroprojecteur sont plus rares dans les IMF, selon les résultats de l'analyse.

La présence de systèmes d'information, conçus en fonction des besoins d'une organisation, peut apporter un soutien au décideur.

Les résultats portant sur la connexion en réseau des ordinateurs et l'accès à Internet nous permettent de faire le constat que les réseaux informatiques ne sont pas tout à fait présents dans les IMF. Pourtant, selon O'Brien (2001), les réseaux informatiques sont devenus des outils indispensables pour le succès des activités des organisations, quelque soit leur type. Les institutions n'ayant pas cette stratégie de réseau informatique devraient analyser l'impact positif que cela pourrait avoir sur la collaboration entre les membres d'une équipe de travail au sein de l'institution ou même entre membres d'un groupe de travail d'institutions différentes.

Précisons que l'on constate rarement la présence d'ordinateurs connectés entre eux. En fait, les ordinateurs dans les IMF sont généralement indépendants. Seulement 22,7 % de chefs d'institution indiquent que les ordinateurs sont connectés en réseau (réseau informatique). Pour toutes les IMF dont le nombre de salariés se situe dans la tranche 1-9 salariés, il y a une absence de connexion réseau des ordinateurs (voir la figure 6.1). Cependant, on constate que tous les ordinateurs, des institutions ayant un nombre de salariés de la tranche 100-700, ont leurs ordinateurs reliés entre eux.

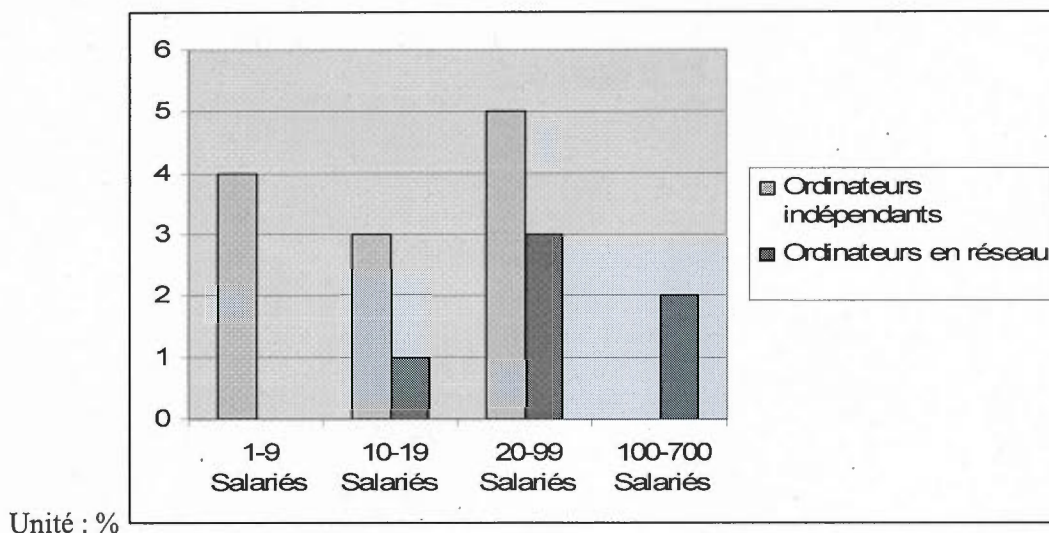


Figure 6.1 Type de connexion des ordinateurs suivant la tranche de salarié

Toutefois, cela peut sembler normal qu'une institution de 1-9 salariés possède des ordinateurs non connectés en réseau.

Dans le cadre de la collaboration ou de la coopération, les organisations doivent posséder le matériel et logiciel nécessaires, si elles veulent collaborer entre elles à travers les TIC. D'après O'Brien (2001), Internet, l'intranet et le site Web sont des systèmes d'information utiles dans la collaboration entre les organisations. En effet, les réseaux informatiques tels qu'Internet et l'intranet sont nécessaires dans les entreprises pour faciliter la collaboration.

Dans les pays en développement, on constate une faiblesse en TIC et de leur accès par rapport aux pays développés. Le tableau de la section 3.3 nous indique cela avec le cas d'Internet. D'après James (2005), cette même observation peut se faire dans un pays en développement, mais entre zone urbaine et zone rurale.

En effet, notre enquête montre que la présence d'Internet au sein d'une institution se remarque plus dans la zone urbaine Ouagadougou que dans les autres villes moyennes du Burkina-Faso visées par le questionnaire. De la même manière, le type de connexion rapide à Internet ne se constate que dans la zone urbaine Ouagadougou.

Par ailleurs, l'accès à Internet pour les agents dans les IMF est rare. On constate que seulement la moitié des chefs d'institution indiquent la présence de postes d'accès à Internet pour les agents.

Pourtant, il est important que toutes les institutions ainsi que les agents aient un accès à Internet pour permettre une meilleure collaboration par les TIC entre les membres d'un réseau. La variable taille de l'institution montre une variation dans les résultats. En effet, les résultats indiquent que plus l'institution compte de salariés, plus on constate de postes de consultation Internet pour les agents. Ceci est avantageux pour les agents de ces types d'IMF, s'ils utilisent bien Internet.

Les TIC doivent être perçues comme un investissement permettant d'accroître et d'améliorer la relation avec des partenaires financiers et les clients. Les institutions doivent connaître la valeur que peuvent leur apporter les TIC tels qu'Internet et les sites Web. En fait, il est rare d'observer l'existence de site Web dans les IMF du Burkina-Faso. Cependant, cela ne signifie pas que les dirigeants des IMF n'en voient pas les avantages.

Les chefs d'institution voient des avantages du site Web pour l'institution dans le sens de se faire connaître, d'accroître la crédibilité et l'image de marque de l'institution. Ils mentionnent également qu'un site Web pour l'institution représente « assez » d'avantages dans le fait de permettre au public d'avoir des informations sur leurs produits et services. Mais précisons que tous les chefs d'institution ne voient pas des avantages dans la création de site Web pour leur institution. En fait, certains ont mentionné qu'il y a peu, très peu et même jamais d'avantage d'un site Web pour l'institution. Toutefois, ceux qui ont répondu qu'il y a « peu » d'avantages, ont leur institution localisée dans une zone (ville moyenne) autre que la zone urbaine Ouagadougou. Le tableau 6.1 nous indique les pourcentages des réponses, en fonction de la localisation géographique de l'institution, sur l'exemple de l'avantage d'un site Web pour se faire connaître.

Tableau 6.1
Pourcentage des réponses sur l'avantage d'un site Web pour se faire connaître en
fonction de la localisation géographique de l'institution.

		Avantage d'un site pour l'institution : Se faire connaître (la crédibilité, l'image de marque)		
		Peu	Assez	Beaucoup
Localisation	Ouagadougou	0	37,5	62,5
	Autres villes	20	30	50

On peut être tenté de dire que les potentialités que peut offrir le site Web ne sont pas très bien connues au niveau des IMF. Ce qui est très probable. Mais, l'enquête montre que les IMF rencontrent des obstacles liés au manque de moyens financiers pour créer un site Web. Cet obstacle est réel si on considère le fonctionnement des IMF présenté par Brunod et al. (2000) dans la section 1.4. Rappelons que les IMF captent les ressources financières telles que l'épargne locale venant de micro-entrepreneur ou des ressources externes²⁴ qui sont par la suite octroyées en petits crédits.

L'obstacle du manque de moyens financiers a été mentionné par presque la totalité des chefs d'institution. De plus, quelques chefs d'institution ont mentionné que les coûts de production et entretien de site Web trop élevés, empêchant de ce fait l'investissement dans la création d'un site Web.

Précédemment, nous avons indiqué que l'utilisation d'Internet dans les pays en développement est assez faible. L'enquête montre que les chefs d'institution sont conscients de cela dans le cas du Burkina-Faso. En fait, plus de 30 % d'entre eux indiquent que le faible taux en utilisation d'Internet au Burkina-Faso constitue « assez » un obstacle à la création de site Web pour l'institution et 20 % mentionnent que cela représente « beaucoup » un obstacle.

²⁴ Les ressources externes sont les ailleurs de fonds, les banques, les ONG et le secteur privé de l'économie solidaire

Les dirigeants d'institution aimeraient disposer de site Web. Cependant, les échéances indiquées pour en disposer ne sont pas évidentes à respecter compte tenu de l'existence de ces différents obstacles.

En se référant au modèle de fonctionnement des IMF, les bailleurs de fonds font partie des ressources externes d'où les IMF peuvent capter des ressources financières. De ce fait, les bailleurs de fonds ont un rôle très important à jouer dans l'investissement en systèmes d'information pour les IMF, afin de réduire les obstacles existants.

Après avoir constaté les différences liées à l'existence de TIC dans les IMF, il est difficile de positionner les TIC des IMF du Burkina-Faso en fonction des différentes périodes d'émergence de SI indiquées dans la section 3.3. Cependant, la description des TIC à travers l'enquête nous indique qu'il existe des systèmes bureautiques. Ce sont des systèmes pouvant permettre le traitement de l'information et faciliter les activités de bureau. On constate également la présence de technologies de communication et les collecticiels. Ce sont les SI pouvant faciliter la communication, la coordination et la collaboration à l'intérieur des équipes et groupes de travail. En effet, on constate la présence d'Internet et du site Web pour le transfert de données d'un point physique à un autre. Mais il y a un manque de SI pouvant permettre la coopération.

Par ailleurs, pour tous ces SI, il faut un personnel des systèmes d'information à l'interne pour assurer la gestion des utilisateurs et des TIC sur le plan technique. En fait, l'enquête indique que la plupart des IMF informatisées fonctionne avec un personnel informatique à l'externe. Ce personnel s'occupe généralement du service après la vente liée au TIC. De ce fait, on constatera pour les IMF qui ne fonctionnent qu'avec le personnel du service après-vente en informatique, un manque de gestion des utilisateurs et de la gestion d'accès au technique de communication tel que Internet.

En se référant à Sein et al. (2004), la description des TIC au sein des IMF du Burkina-Faso permet de percevoir qu'elles sont considérées comme étant des outils permettant d'atteindre un but.

Il est important pour les institutions d'avoir du matériel informatique et logiciel afin de simplifier et d'accélérer les routines dans les processus de travail et d'améliorer le type de communication. Mais il est nécessaire de savoir utiliser ce matériel pour profiter de tout son potentiel. Cet aspect est très important pour les institutions.

6.2 L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso

6.2.1 Les formations

L'habileté du facteur humain joue un rôle essentiel à l'utilisation efficace des TIC. Les institutions doivent s'assurer d'une bonne gestion de l'utilisation des TIC ainsi que d'une bonne gestion des TIC sur le plan technique (ajouter la gestion des ressources humaines et TIC dans la section 3.2).

L'habileté humaine dans l'utilisation des TIC passe par la formation. En fait, c'est par la formation que les agents des institutions pourront bien utiliser et mieux exploiter les opportunités offertes par les TIC.

Mais en général, les organisations n'offrent pas souvent des opportunités de formation pour les agents. Pourtant, la formation devrait être perçue comme un investissement à étudier et percevoir les rentabilités pour l'organisation.

Ce constat général se remarque également au sein des IMF du Burkina-Faso. Les résultats indiquent l'existence de quelques expertises par rapport à l'outil informatique. En fait, certaines institutions ont permis aux agents de suivre des séances de formation. Ces formations concernent l'utilisation d'outils techniques pouvant venir en aide aux processus de traitement de l'information. On constate d'autres séances de formations qui concernent l'utilisation de bases de données et d'outils de collaboration et de coopération tel que Internet.

Cependant, le taux en formation de personnel dans l'utilisation de ces outils est faible pour l'ensemble des IMF. En fait, seulement 11 % des chefs d'institution affirment que les agents

ont suivi des formations en Word, Excel et PowerPoint. On constate un taux de 33,3 % des chefs d'institution mentionnant que « peu » d'agents ont suivi ces formations.

Concernant la formation sur les logiciels de base de données pour le stockage des données, seulement 5,6 % des chefs d'institution mentionnent que les agents qui ont suivi ce type de formation. Cela indique la rareté d'utilisation de ces types de logiciel est rare au sein des IMF.

Par ailleurs, on constate que sur l'ensemble des IMF « très peu » d'agents ont suivi des séances de formation à l'utilisation de moyens de communication et de collaboration tel que Internet. Un personnel bien formé est nécessaire pour une meilleure utilisation de l'outil informatique et pouvoir explorer toutes ses potentialités (O'Brien, 2001).

Notre étude répond à ce constat de manque de formation. Cette rareté en formation peut indiquer qu'il est possible que les agents dans les IMF n'exploitent pas toutes les opportunités offertes par les TIC ni celles du logiciel libre.

6.2.2 Les domaines d'utilisation des technologies de l'information et de la communication

L'outil informatique est utilisé de manière assez différente sur l'ensemble des IMF. On constate son utilisation pour des fonctions de bureautique, de comptabilité, de service à la clientèle et de ressources humaines. Mais en général, l'informatique est en plus grande partie utilisée pour dans les fonctions de bureautique et de comptabilité (voir figure 6.2).

L'informatique est moins utilisée dans le domaine du service à la clientèle. Cela n'est pas tout à fait surprenant, car les résultats indiquent que les agents dans les IMF n'ont presque pas suivi des séances de formation sur des logiciels de base de données comme indiqué précédemment. La plupart des IMF n'ont pas en leur possession ce type de logiciel de stockage de données sur la clientèle.

Cependant, il existe des logiciels d'épargne et de crédit adaptés à la microfinance. Il reste de pouvoir l'acquérir afin de soutenir les fonctions administratives de l'IMF.

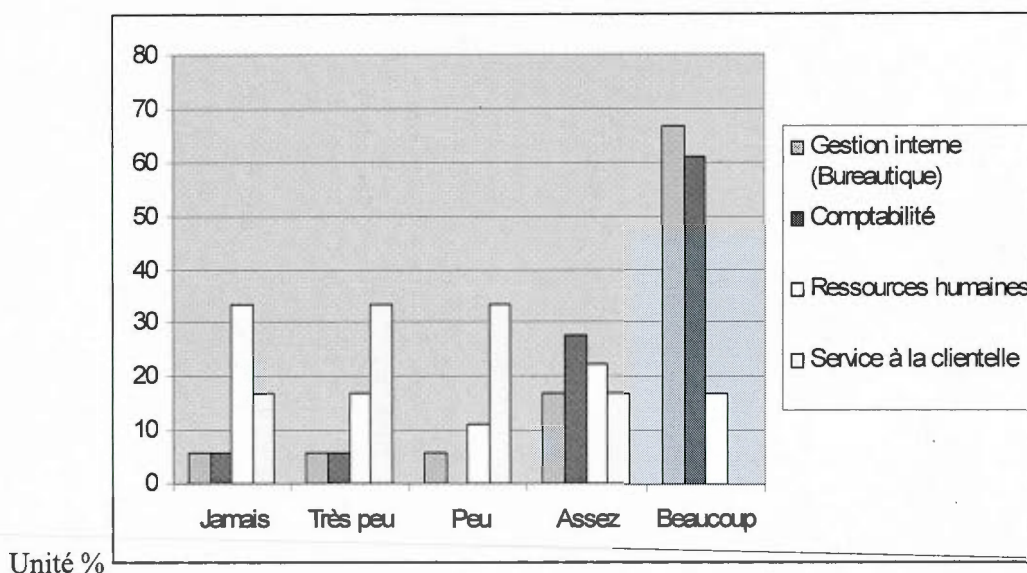


Figure 6.2 Utilisation des TIC suivant les fonctions de l'institution

Les résultats permettent de dire qu'il existe une utilisation des TIC dans les IMF. Mais on constate que cette utilisation se situe à un taux assez faible pour l'ensemble des IMF et cela dans les fonctions notées précédemment. Cependant, l'utilisation des TIC est rare à observer dans le domaine de la collaboration et la coopération.

Dans les pays en développement, le phénomène de cyberspace se développe de plus en plus permettant à tous d'avoir un accès à l'information. Les organisations ne disposant pas d'Internet devraient fréquenter ces lieux afin de profiter des opportunités d'Internet.

Rappelons que les répondants au questionnaire sont généralement les décideurs au sein de l'IMF et presque la totalité d'entre eux indique être familière avec l'outil informatique. De plus, ils utilisent presque tous Internet. Plusieurs lieux d'utilisation d'Internet se présentent aux chefs d'institution tels que : le bureau, la maison, les « cyberscafés²⁵ » et chez les amis. Cependant, la plupart d'entre eux l'utilisent plus au bureau que partout ailleurs (voir figure

²⁵ Correspond au « cyberspaces » mentionné dans la revue de littérature comme étant des espaces publics d'utilisation d'Internet

6.3). On constate également une certaine importance d'utilisation d'Internet dans les cybercafés.

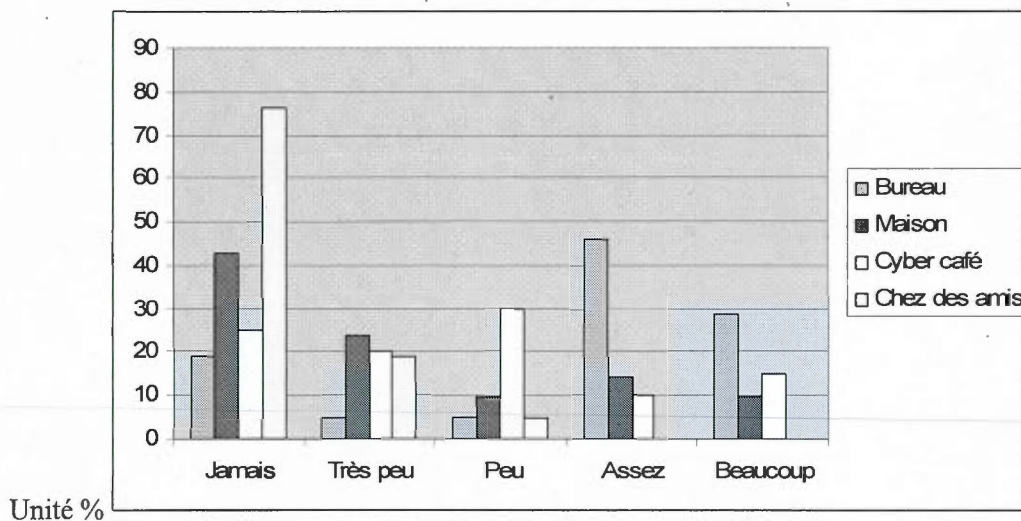


Figure 6.3 Les différents lieux d'utilisation d'Internet par les responsables d'institution

6.2.3 Les buts d'utilisation d'Internet

Il existe plusieurs buts dans l'utilisation d'Internet. Dans la collaboration, il peut être utilisé entre autres pour faciliter la communication entre les membres d'un réseau ou pour effectuer de la formation en ligne. Comme l'indiquent Sein et al. (2004), les TIC peuvent être utilisées comme une commodité, ou pour diriger des activités de développement.

Effectivement, selon notre étude les chefs d'institution mentionnent utiliser une partie de leur temps sur Internet pour la microfinance qui est une activité de développement. Ce temps varie d'une région à une autre. En effet, les chefs d'institution qui utilisent 75 % de leur temps sur Internet pour la microfinance, ont leur institution située dans la zone urbaine Ouagadougou. Mais en général, Internet est plus ou moins utilisé dans le cadre de la microfinance pour récolter de l'information, pour s'informer sur la microfinance, pour correspondre (le Courriel) et suivre la formation en ligne.

Les résultats indiquent l'existence de ces différents types d'utilisation dans le domaine de la microfinance, mais à des taux très variables et souvent faibles. En effet, le type d'utilisation le plus fréquent concerne la récolte d'information. Un taux de 40 % des chefs indiquent utiliser « assez » Internet pour ce but. La correspondance est « assez » utilisée par plus de 30 % des chefs d'institution. Une surprise observée dans les résultats sur l'utilisation des TIC, est l'utilisation pour la formation en ligne. Le taux d'utilisation dans ce domaine est faible, mais existe néanmoins. En fait, on dénombre 13 % des chefs d'institution indiquant avoir utilisé « très peu » Internet pour la formation en ligne (voir figure 6.4).

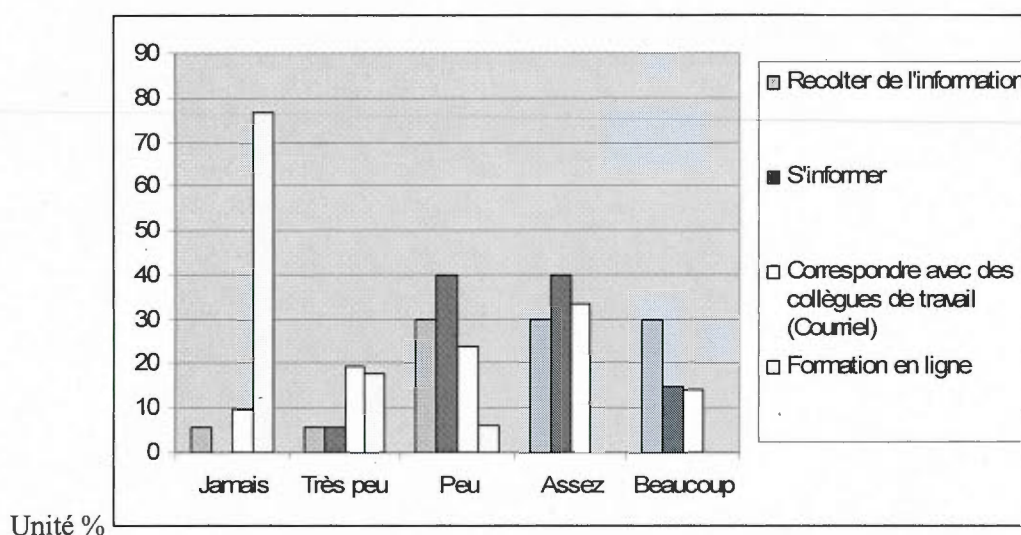


Figure 6.4 Les différents buts d'utilisation d'Internet dans le cadre de la microfinance

Sur l'ensemble des IMF, les résultats montrent des taux assez faibles en utilisation d'Internet pourtant les chefs d'institution indiquent être familiers avec l'outil informatique et utiliser personnellement Internet. De ce fait, on constate que les avantages d'Internet semblent être sous-utilisés.

6.2.4 Les opinions des chefs d'institution sur les technologies de l'information et de la communication pour le réseau d'institution de microfinance

Nous avons mentionné précédemment que les TIC peuvent apporter des avantages aux organisations et aux réseaux d'organisations. Cependant, l'existence en matériel et logiciel est nécessaire de même que l'habileté humaine. Les chefs d'institution partagent ce point de vue. En fait, plus de la moitié des chefs d'institution classent en première position le fait qu'il soit plus important pour une IMF d'avoir du matériel informatique et des logiciels disponibles. Un taux de 54,4 % des chefs d'institution classe en seconde position qu'il est plus important pour un IMF d'avoir du personnel bien formé.

À travers ces résultats, nous pensons que les TIC peuvent permettre au niveau des IMF l'émergence d'une nouvelle structure de réseau de microfinance riche en communication, collaboration et partage d'informations. En effet, les résultats indiquent que les chefs d'institution sont favorables à la création d'un site d'information et partage de connaissance sur la microfinance.

En fait, plus de 50 % d'entre eux sont prêts à participer à l'animation d'un forum de discussion, 63,6 % des chefs sont favorables à fournir des informations sur leur institution et plus de la moitié d'entre eux sont disposés à fournir des informations sur les événements et actualités de l'institution.

La volonté de collaborer et coopérer à travers les TIC existe. Cependant, les résultats indiquent qu'il existe un réseau en ligne *PlaNet Finance* connu par la plupart des chefs d'institution mais qui n'est pas utilisé par les répondants. Des questions peuvent se poser à savoir si ce site est difficile d'accès, si l'information est difficile à trouver, si le téléchargement du site est long ou s'il est compliqué d'utiliser ce site Web.

Internet et les sites Web sont de très bons outils de collaboration entre les organisations (O'Brien 2001). Les résultats de la recherche indiquent que les chefs d'institution sont conscients des avantages que peuvent leur apporter ces outils de collaboration. Mais il existe des obstacles empêchant leur utilisation.

6.3 Les obstacles à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

La disponibilité de certains TIC ne signifie pas qu'elles seront utilisées. Par exemple, le Courriel, le transfert d'information entre les membres d'un réseau peuvent être négligés.

Plus de 50 % de chefs d'institution indique que l'institution possède une connexion Internet. Mais, moins de la moitié d'entre eux l'utilisent pour le Courriel. Ce constat représente une sous-utilisation d'Internet.

Les dirigeants d'IMF doivent exploiter plus et mieux le potentiel d'Internet, ils doivent beaucoup plus utiliser certains moteurs de recherche telle que www.google.com pour faire de la recherche d'informations pertinentes dans le domaine de la microfinance. Ils devraient accroître la communication entre eux et se soutenir mutuellement pour générer un plus grand impact sur le développement local et national. De plus, les répondants indiquent la présence de certains obstacles (voir Figure 6.5) tels que :

- le manque de moyens financier évoqué par 72,7 % des chefs d'institution ayant répondu au questionnaire;
- les équipements obsolètes;
- la technologie qui coûte plus cher que le coût de la main d'œuvre;

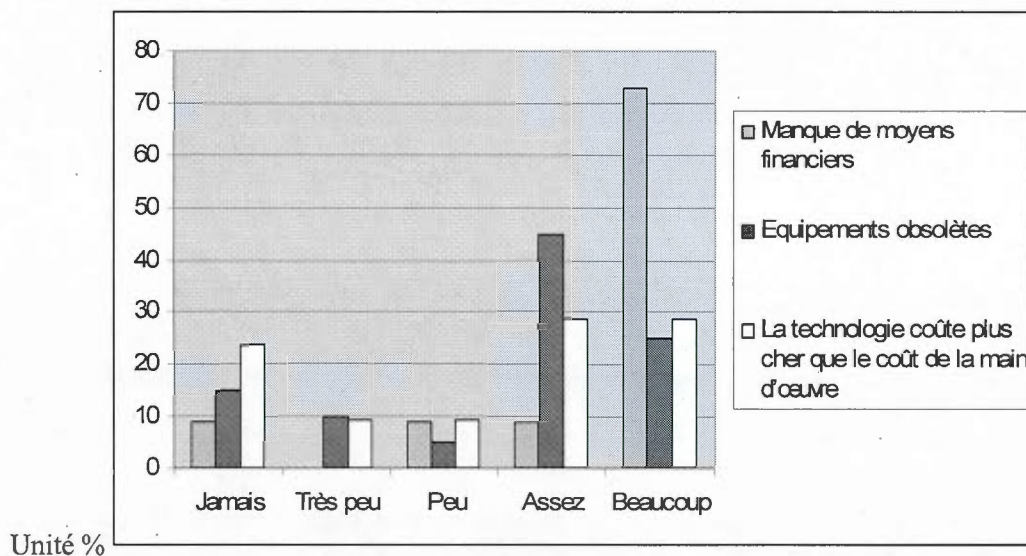


Figure 6.5 Proportion des différents freins à l'utilisation des TIC dans les IMF

6.4 Les impacts de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la collaboration et la coopération

Internet devrait être beaucoup plus utilisé par les entreprises dans la collaboration et la coopération à cause des avantages qu'il procure. Les avantages en termes de gain de temps, de coût et de facilité de partage d'information et de communication entre des entreprises géographiquement éloignées. Cependant, la collaboration par Internet est rare à observer dans les IMF, mais elle existe. L'enquête montre l'existence de Courriel avec les partenaires financiers et entre les membres de l'institution.

En effet, Internet permet aux réseaux de fonctionner en ligne. Les IMF ne devraient-elles pas étudier les avantages que pourrait leur apporter ce type de fonctionnement par Internet? En fait, l'enquête indique que les chefs d'institution sont favorables à la création d'un site Web de communication et partage de connaissance entre les membres du réseau. La volonté de participer est primordiale pour assurer le succès de ce type de projet. En plus de la présence de matériel, du logiciel, et du contexte organisationnel, l'interaction entre les membres est aussi importante dans le réseau de communication par les TIC (De Vries et al., 2005)

Les résultats de l'enquête indiquent de prime abord qu'il est important pour les IMF du Burkina-Faso d'avoir du matériel et logiciel nécessaire dans la collaboration. De plus, il est important d'avoir du personnel bien formé pour assurer une utilisation efficace de l'outil informatique. Ceci leur permettra d'observer un impact dans l'émergence d'une nouvelle structure réseau riche en collaboration.

D'ailleurs, les chefs d'institution ont classé en premier lieu le fait qu'il est plus important aux IMF d'avoir du matériel et logiciels nécessaires.

Ce fait indique à quel point ils sont préoccupés par l'habileté humaine dans l'utilisation de l'outil informatique. Cependant, dans les recommandations liées au questionnaire, les chefs d'institution amènent quelques préoccupations quant à la collaboration entre IMF par les TIC. La plupart d'entre eux ont signifié des craintes par rapport à la concurrence. En fait, ces derniers n'aimeraient pas subir un abus de confiance dû à la concurrence, mais ils sont néanmoins favorables à la collaboration dans la mesure où toutes les conditions de sécurité et de confiance sont mises en place.

6.5 Les recommandations

Dans cette section, nous faisons des recommandations suite à l'interprétation des résultats. Rappelons que notre recherche s'intitule « technologie de l'information et de la communication dans les institutions de microfinance au Burkina-Faso ».

En résumé, les résultats indiquent qu'il y a une présence de TIC dans les institutions de microfinance (IMF) au Burkina-Faso. Mais cette présence en TIC est faible sur l'ensemble des IMF. La section 6.1 nous indique bien cela. Précisons que l'existence en TIC est en fonction du nombre de clients auxquels l'IMF rend service. Cette rareté et cette absence des TIC sont le plus souvent liées au manque de moyens financiers.

Cependant, on rencontre au sein de certains IMF des technologies de l'information et de la communication liées à la bureautique, à la gestion et celles permettant la collaboration entre les membres d'un réseau. Malheureusement, toutes les opportunités qu'offrent ces technologies ne sont pas explorées. Ce fait est souvent lié au manque de formation dans leur utilisation. Toutes ces difficultés peuvent empêcher d'obtenir l'impact souhaité. Cet impact qui serait l'émergence d'une nouvelle structure de réseau avec une meilleure collaboration et coopération entre les IMF à travers les TIC.

Au vu de ces différentes difficultés, nous souhaitons indiquer deux points de recommandations pour les IMF dans ce contexte de pays en développement.

En premier point, nous pensons à la mise en place de prestataire fournissant une application utilisable à travers les réseaux informatiques pour les IMF.

Ce type de prestataire nommé Application Service Provider (ASP) en anglais et en français FAH pour Fournisseur d'applications hébergées, effectue l'hébergement d'une application ou d'un service en ligne. Leur mise en place permettrait aux IMF de confier la totalité ou une partie de la gestion du système d'information. Cette façon de faire conduirait les IMF à se centrer plus sur leurs activités de microfinance. Rappelons que ces activités ont pour impact le développement économique et humain.

L'interconnexion des ordinateurs en réseaux informatiques et précisément Internet permettent de faire fonctionner des applications sur des machines distantes. Ce type de fonctionnement peut apporter des avantages, entre autres dans le fait d'avoir des données présentes uniquement sur un serveur distant. De plus, une application fonctionnant sur une machine distante a une mise à jour n'intervenant qu'à un seul endroit et peut être utilisée simultanément par un grand nombre d'utilisateurs.

Les bailleurs de fonds, acteurs important dans les ressources financières pour la microfinance, peuvent jouer un rôle très important pour la mise en place et la gestion de telles applications sur des machines distantes pour les IMF.

En second point, nous pensons que les bailleurs de fond pourraient revoir leur intervention dans le secteur de la microfinance. Nous entendons par cela, une intervention sur le plan technologie de l'information et de la communication et formation dans leur utilisation.

Par ailleurs, la mise en place d'un site de renseignement incluant un forum de discussion entre les IMF, serait un atout très important et moins coûteux pour les IMF situées en région. En fait, ceci permettrait une facilité d'accès à l'information à moindre coût pour toutes les IMF en générale.

Des études plus poussées permettront de mieux comprendre comment peuvent intervenir les bailleurs de fond au niveau des TIC pour les IMF.

6.6 Conclusion

Ce chapitre a fait une interprétation des résultats obtenus, ce qui a permis de faire la recommandation ci-dessus. Ces recommandations pourraient permettre une étude plus approfondie pour comprendre dans quelle mesure les bailleurs de fond faciliteraient par leur intervention la naissance d'une nouvelle structure réseau à travers les TIC pour la collaboration et la coopération entre les IMF.

CONCLUSION

La présente recherche visait à décrire le potentiel des TIC et leur utilisation au sein d'IMF dans un pays en développement : le Burkina-Faso.

L'enquête par questionnaire a été choisie pour mener cette recherche. Le questionnaire a été administré auprès d'une trentaine d'institutions de microfinance situées dans différentes localisations du Burkina-Faso. Le questionnaire était adressé aux premiers responsables des institutions, les mieux placés pour fournir l'information nécessaire.

Le choix du sujet a été conditionné par le fait que les IMF jouent un rôle très important dans le domaine du développement local et national. Cependant, elles éprouvent certaines difficultés dans la gestion efficace des micro-entrepreneurs à la recherche de crédit. La littérature a permis de faire ressortir les impacts des TIC dans des domaines d'activités liés au développement ainsi que les conditions primaires à observer pour obtenir ces impacts. En effet, le modèle de Sein et al. (2004), indique que la manière de percevoir les TIC à travers leur description et la manière de les utiliser permet de décrire un certain nombre d'impacts. De ce fait, un état des lieux des TIC et de leur utilisation auprès des IMF a été effectué. Cela a permis de décrire les TIC qui existent dans les IMF et comprendre la manière de les utiliser.

Ces informations recueillies ont permis de montrer qu'il existe des IMF informatisées au Burkina-Faso. Mais cette informatisation est relative, car une IMF peut être informatisée et ne posséder qu'un seul ordinateur. De plus, on ne rencontre pas toujours les TIC permettant la collaboration et la coopération au sein des IMF. Pourtant, il y a un besoin de disposition de ces TIC par toutes les IMF si elles veulent collaborer ou coopérer par elles. Les chefs d'institution sont conscients de l'importance des TIC au sein des IMF. On le constate bien, car les IMF qui possèdent des TIC offrent des services financiers à un minimum de mille (1000) clients.

Les résultats liés au second point sur l'utilisation des TIC, nous ont permis de dire qu'il existe une utilisation des TIC au sein des IMF. Mais cette utilisation est plus accentuée sur certaines fonctions au sein de l'IMF. Les utilisations dans la collaboration sont rares et la coopération presque inexistante.

Le troisième point de la recherche concernait les obstacles liés à l'existence en TIC et leur utilisation. Les résultats indiquent que l'obstacle majeur est le manque de moyens financiers. De plus, la technologie coûte plus cher que le coût de la main d'œuvre. Les dirigeants d'IMF ont classé en premiers lieux le fait qu'il soit important d'avoir du matériel et logiciel nécessaires et en second le fait d'avoir du personnel bien formé.

Ces obstacles peuvent empêcher d'avoir un impact sur l'émergence d'une nouvelle structure réseau de collaboration et coopération entre IMF.

Cet état des lieux des TIC dans les IMF nous amène à proposer que les bailleurs de fonds révisent leur intervention auprès des IMF, surtout sur le plan TIC et formation. Vu l'importance que la collaboration et la coopération peuvent apporter comme avantage dans la gestion de micro-entreprise en réseau, nous avons recommandé la mise en place d'un système ASP pour favoriser cette gestion. De ce fait, les IMF pourront se centrer davantage dans leur activité de services financiers aux plus démunis. Les bailleurs de fonds devraient investir plus dans les outils de collaboration et coopération pour les IMF.

Dans le domaine de la communication, de l'échange et du partage d'information, nous recommandons le modèle de DeVries et al. (2005), qui présente tous les facteurs à prendre en compte lors de l'implémentation d'un réseau de communication entre des organisations par les TIC. Toutefois, une étude plus approfondie serait nécessaire pour une meilleure compréhension.

Enfin, nous pensons que cette étude a donné un aperçu de l'état actuel des TIC et de leur utilisation potentielle dans un contexte d'IMF situées dans un pays en développement. Cette étude apportera une contribution certaine à la recherche sur le domaine de la microfinance au Burkina-Faso, en Afrique et dans d'autres pays en développement.

APPENDICE A

QUESTIONNAIRE AYANT SERVI À LA COLLECTE DE DONNÉES

Le présent questionnaire vise à obtenir une vue sur la situation actuelle en terme d'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein des Institutions de micro finance (IMF). Il vise aussi à déterminer les limites et obstacles de l'usage des TIC par les IMF.

Ici, par TIC nous faisons référence au matériel informatique, logiciel, l'Internet et les réseaux informatiques. Ceci exclut tout autre forme de technologie moderne de communication.

Nous nous intéressons aux TIC dans la mesure où elles facilitent la collaboration, le partage d'information et la création du capital social dans le réseau.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porter à ce sujet. La compilation des résultats du questionnaire ne sera pas faite de façon nominative. La confidentialité sera assurée, les données récoltées ne seront dans aucun cas transférées à des tiers.

I Identification

1- Nom de l'institution -----

2- Fonction du répondant -----

II Les Technologies de l'Information et des Communications dans votre institution

1- *Quel est le nombre de citoyens auquel vous offrez des services au 31/12/04?*

2- *Quel est le nombre d'agents que compte votre institution ?*

3- *Votre institution est-elle informatisée?*

- ☐ Oui
☐ Non Si non, se rendre au IV

4- *Quel est le nombre d'ordinateurs dans votre institution?*

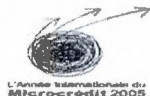
5- *Les ordinateurs sont-ils indépendants ou en réseau (c'est-à-dire connectés entre eux par des câbles)?*

- ☐ En réseau
☐ Indépendants

APPENDICE B

LETTRE DE LA SECRÉTAIRE EXÉCUTIVE DU RÉSEAU DE MICROFINANCE

ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE AU BURKINA FASO



(APIM-BF)

Ouagadougou, le 08 juin 2005

Madame la Directrice

OUAGADOUGOU

Réf : OM/pc/48-05

Objet : collecte de données

Madame la Directrice,

L'APIM-bf a noué un partenariat de collecte de données avec Mme IRIA née KI Lydia, une étudiante burkinabé, inscrite à la maîtrise en Informatique de gestion à l'Université du Québec à Montréal.

Mme IRIA poursuit des études en informatique en relation avec la micro finance au Burkina-Faso et dans l'Afrique de l'Ouest. Sous la direction du professeur Albert Lejeune (www.albertlejeune.com), elle a commencé une revue de littérature sur la micro finance

Afin de mieux connaître son terrain de recherche, Mme IRIA séjourne actuellement au Burkina Faso et souhaite entrer en contact avec les structures et les réseaux de micro finance pour une première collecte de données au cours de ce mois.

L'APIM-BF attache un intérêt particulier quant aux résultats de cette collecte car ils lui guideront dans l'identification des besoins en formation en informatique de ses membres et de négocier avec des partenaires pour organiser de telles formations.

Je sais pouvoir compter sur votre collaboration et votre disponibilité afin de faciliter le travail de cette recherche.

Veuillez trouver en annexe le questionnaire y relatif que vous êtes demandé de remplir et vous informons que Madame IRIA prendra contact avec vous pour un éventuel rendez- vous. Je vous remercie vivement à l'avance de l'attention que vous voudrez bien porter à cette demande et je reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Veuillez recevoir, Madame la Directrice, l'expression de ma considération distinguée.

La Secrétaire Exécutive



P.J : Questionnaire

BIBLIOGRAPHIE

Andrews Dorine C., 2002, "Audience-spécifique online community design" Communication of the ACM.

Aref Adamali, John Olivier Coffey et Zaid Safdar, 2006, «Trends in national E Strategies: A review of 40 countries» The World Bank, p. 87-124

Benghozi Pierre-Jean, Patrice Pollet, Jacques Trahand, Nicole Vardanega-Lachaud 2002, « Le travail en réseau : au-delà de l'organisation hiérarchique et des technologies de demain" Edition l'Harmattan

Bruère Sébastien, 2002-2003, "Note de synthèse : la stratégie réseau en entreprise" DESS Psychologie du Travail et Nouvelles Technologies

Brunod Sonia, Emmanuelle Lavallée, Sandra Palgen et Vincent Vicard, 2000, "La Microfinance " Atelier ONG Anne-Sophie Bougoin Maîtrise d'économie appliquée

Casteignau Guy, 2003, "Vers des communautés virtuelles d'apprentissage" Revue Médialog N° 46 Mai

Chen Yu-Che, 2003, «eGovernment Networks: The Role of Information Technology in Managing Networks», paper presented at the 7th National Public Management Research Conference, Washington, D.C., p. 1-37

Chowdhury Mushtaque, Paul Mosley et Anton Simanowitz, 2004, « The social impact of microfinance » Journal of International Development

Cummings Sarah, Richard Heeks et Marleen Huysman, 2003, «Knowledge and learning in online networks in development: A social capital perspective» Information Manager, Kit information and library services, royal tropical institute (KIT), Amsterdam, Netherlands.

De Briey Valérie, 2005, "Plein feu sur la microfinance en 2005!" Institut de Recherches Économiques et Sociales de l'Université Catholique de Louvain

De Singly François, 1992, "L'enquête et ses méthodes : le questionnaire", Editions Nathan, 127 p.

De Vries Sjoerd et De Diana Italo, 2005, "Implementation of networked organizational communication: A communication reference model» Corporate Communications : An International Journal, p. 117-128

Domeisen Nathalie, 2001, "Les conférences virtuelles : un nouveau moyen de travailler en réseau" OECD

Dutta Soumitra, Lopez-Carlos Augusto et Mia Irene, 2006, "Global Information Technology Report 2005-2006: Leveraging ICT for Development", Palgrave Macmillan, 5ème édition, 325 p.

Forestier Pierre, 2005, « les nouveaux enjeux de la microfinance » Revue Techniques Financières et Développement

Girgensohn Andreas et Alison Lee, 2002, «Making web sites be places for social interaction» Communication of the ACM.

Global Knowledge Partnership (GKP), 2005, "Making the Difference - ICT as key enablers for equitable and sustainable development",
http://www.globalknowledge.org/gkps_portal/index.cfm?menuid=590&parentid=179

Godechot Olivier, Mariot Nicolas, 2004, "Les deux formes du capital social. Structure relationnelle des jurys de thèse et recrutement en science politique", Revue française de sociologie, p. 243-282.

Guerin Isabelle, 2001, "Microfinance et autonomie féminine", Bureau International du Travail, Unité Finance et Solidarité, Document de travail n°32, 70 p.
www.ilo.org/public/french/employment/finance/download/wp32.pdf

Guislain Pierre et Christine Zhen-Wei Qiang, 2006, « Foreign direct investment in telecommunications in developing countries » The World Bank, p. 15-40

Heeks Richard B., 1999, « Software stratégies in developing countries », Communication of ACM

Holohan Anne, 2003, "Cooperation and Coordination in an International Intervention: The Use of Information and Communication Technologies in Kosovo» The Massachusetts Institute of Technology Information Technologies and International Development Volume 1, Number 1,

Ivatury Gautam, 2004, «Harnessing Technology to Transform Financial Services for the Poor» Small Enterprise Development, p 25-30.

James Jeffrey, 2005, "Technological blending in the age of the Internet: A developing Country perspective», Telecommunications Policy, p. 285-296.

James Tina, 2005, "Technologies de l'information et de la communication pour le développement en Afrique : La mise en réseau d'institutions d'apprentissage – SchoolNet " http://reseau.crdi.ca/fr/ev-33006-201-1-DO_TOPIC.html, 340 p.

Jaspersen Jon (Sean), 1999, « The impact of social structures on information Technology infusion: Investigation of alternative individual appropriation moves » Communication of ACM

Kumar Ram L. et Connie W. Crook, 1999, «A Multi-Disciplinary Framework for the Management of Interorganizational Systems» ACM Press, p. 22-37.

Kumar, Ram et Connie Crook, 1997, «Using Information Technology to Enhance Industry Effectiveness: The Case of the Textile Industry», Cases in the Management of Information Technology, Harrisburg, PA: IDEA Group Publishing.

Li Feng et Howard Williams, 1999, «Interfirm collaboration through interfirm networks» Blackwell science Ltd, Information Systems Journal, p.103-115

Lonsdale Michele, 2002, «Global gateways: a guide to online knowledge networks» Australian Council for Educational Research

Laudon Kenneth C. et Laudon Jane P., 1998, "Management Information Systems: New Approches to Organization and technology», New Jersey: Prentice-Hall, Fifth Edition p. 2-71

Mariscal Judith, 2005, « Digital divide in a developing country », Telecommunications Policy, p. 409-428.

Neto Isabel, Charles Kenny, Subramaniam Janakiram et Charles Watt, 2005, "Look before You leap: the bumpy road to e-developpement» The World Bank, p. 1-22

Larivière Sylvain et Martin Frédéric, 1999, "La formation des entrepreneurs de la Microfinance en Afrique : diagnostic et propositions" p.199-207

O'Brien James A., 2001, "Introduction aux systèmes d'information : un outil essentiel pour l'entreprise branchée" 561 p.

Qiang Christine Zhen-Wei, George R. Clarke et Naomi Halewood, 2006, « The role of ICT in doing business» The World Bank, p. 57-85

Sein Maung K. et Harindranath G, 2004, "Conceptualizing the ICT Artifact: Toward Understanding the Role of ICT in National Development» The Information Society, p. 15-24

Schware Robert, 2005, « e-developpement: from excitement to effectiveness » The World Bank, 168 p.

St-Amant Gilles, 2003, « La gestion des systèmes d'information et de communication » dans Bédard, M.G. et R.Miller, La direction des entreprises: une approche systémique, conceptuelle et stratégique, Montréal: De la Chenelière/McGraw-Hill, p.514-588.

The IBM Institute for Business Value, 2006, «The 2006 e-readiness rankings», The Economist Intelligence Unit

Thiétart Raymond-Alain, 2003, "Méthodes de recherche en management" Dunod, Paris

Waterfield Charles et Nick Ramsing, 1998, "Systèmes d'information de gestion pour les institutions de microfinance Guide pratique" CGAP Technical Tool Series No.1

Watt, A.G. 2001, "Rôle des technologies de l'information et de la communication dans un système intégré d'information et d'orientation", OCDE,
<http://www.oecd.org/dataoecd/35/45/2698242.pdf>

Wellenius Björn, 2006, « Extending communication and information services: Principles and practical solutions », The World Bank, p. 41-56

Wellman Barry, 1996, «For a social network analysis of computer network: A Sociological Perspective on Collaborative Work and Virtual Community», Communication of the ACM

Williams Kate, 2004, "The relationship between social networks and ICT use in historical communities", p. 1-9

Zohir Sajjad et Imran Matin, 2004, «Wider Impacts of microfinance institutions: issues and concepts » Journal of International Development

SITES WEB

CGAP, 2004, "Principes clés de la microfinance",
http://www.cgap.org/docs/KeyPrincMicrofinance_fre.pdf

PNUD, 2000, "Mobiliser les technologies de l'information et des communications au service du développement " <http://www.undp.org/french/ICTf2011.pdf>

<http://www.unep.or.jp/ietc/Focus/Microfinance-intelinkages.doc>

<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/107641982/PDFSTART>

<http://regards.ires.ucl.ac.be/Archives/RE028.pdf>

<http://www.undp.org/french/idepafrique.htm>

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire

Le présent questionnaire vise à obtenir une vue sur la situation actuelle en terme d'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein des Institutions de micro finance (IMF). Il vise aussi à déterminer les limites et obstacles de l'usage des TIC par les IMF.

Ici, par TIC nous faisons référence au matériel informatique, logiciel, l'Internet et les réseaux informatiques. Ceci exclut tout autre forme de technologie moderne de communication.

Nous nous intéressons aux TIC dans la mesure où elles facilitent la collaboration, le partage d'information et la création du capital social dans le réseau.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porter à ce sujet. La compilation des résultats du questionnaire ne sera pas faite de façon nominative. La confidentialité sera assurée, les données récoltées ne seront dans aucun cas transférées à des tiers.

I Identification

1- Nom de l'institution -----

2- Fonction du répondant -----

II Les Technologies de l'Information et des Communications dans votre institution

1- *Quel est le nombre de citoyens auquel vous offrez des services au 31/12/04?*

2- *Quel est le nombre d'agents que compte votre institution ?*

3- *Votre institution est-elle informatisée?*

- ☐ Oui
☐ Non Si non, se rendre au IV

4- *Quel est le nombre d'ordinateurs dans votre institution?*

5- *Les ordinateurs sont-ils indépendants ou en réseau (c'est-à-dire connectés entre eux par des câbles)?*

- ☐ En réseau
☐ Indépendants

6- *Travaillez-vous avec un informaticien?*

- ☐ Avec un informaticien à l'interne
☐ Avec quelques informaticiens à l'externe
☐ Nous n'avons pas le service d'un informaticien, seulement le service après vente (Ordinateur, logiciel, Internet)

7- *Quel est le nombre d'imprimantes dans votre institution?*

8- Votre institution possède-t-elle un Vidéo Projecteur (avec connexion à l'ordinateur)?

- ☐ Oui
☐ Non

9- Votre institution possède-t-elle un Scanner (un numériseur)?

- ☐ Oui
☐ Non

10- Est-ce que les ordinateurs ont un accès à l'Internet?

- ☐ Aucun
☐ Moins de la moitié
☐ Plus de la moitié

11- Si vos ordinateurs ont un accès Internet, quel type d'accès avez-vous principalement?

- ☐ Accès par modem
☐ Accès par liaison spécialisé
☐ Accès par DSL
☐ Accès par satellite

12- Comment l'utilisez-vous dans l'institution : (Encerclez la réponse correspondante)

	(1) Jamais	(2) Rarement	(3) À l'occasion	(4) Régulièrement	(5) Très souvent
Correspondance avec les partenaires	1	2	3	4	5
Correspondance avec les membres de l'institution	1	2	3	4	5
Recherche d'information	1	2	3	4	5
Formation en ligne	1	2	3	4	5

13- Y a-t-il des postes de consultation Internet accessibles aux agents dans l'institution?

- ☐ Oui
☐ Non

14- Votre institution dispose-t-elle d'un site Web?

- ☐ Oui – si oui, précisez l'adresse de ce site http://
☐ Non

15- Si non, envisagez-vous en avoir?

- ☐ Oui Si oui, dans combien de temps?
☐ Non

16- Quels sont/ou seraient les avantages d'un site Web pour votre institution?

	(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup
Se faire connaître (la crédibilité, l'image de marque)	1	2	3	4	5
Permettre au public d'avoir des informations sur nos produits/services	1	2	3	4	5
Favoriser la recherche de partenaires	1	2	3	4	5

17- Quels sont/ou seraient les obstacles à la construction d'un site web pour votre institution?

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Le nombre de personne utilisant l'Internet dans le pays est faible	1	2	3	4	5
Les coûts de production et entretien de site Web sont trop élevés	1	2	3	4	5
Les coûts de publicité sont investis dans d'autres activités	1	2	3	4	5

III Formation en informatique dans votre institution

1- Quelle proportion d'agents de votre institution a suivi des formations suivantes :

(1) Aucun	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Tous	
Word, Excel, PowerPoint	1	2	3	4	5
Utilisation d'une base de donnée	1	2	3	4	5
Utilisation d'Internet	1	2	3	4	5

2- L'outil informatique est utilisé dans l'institution pour :

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Rendre service aux clients	1	2	3	4	5
Assister la gestion interne	1	2	3	4	5
Assister la comptabilité	1	2	3	4	5
Assister la gestion des ressources humaines	1	2	3	4	5

IV Familiarité avec l'informatique et expériences préalables

1- Êtes-vous familier avec l'outil informatique?

- ☐ Oui
☐ Non

2- Utilisez-vous personnellement l'Internet?

- ☐ Oui
☐ Non Si non, se rendre au V

3- Si oui principalement où?

(1) Jamais	(2) Rarement	(3) À l'occasion	(4) Régulièrement	(5) Très souvent	
Au bureau	1	2	3	4	5
A la maison	1	2	3	4	5
Dans un cyber café Internet	1	2	3	4	5
Chez des amis	1	2	3	4	5

4- Dans toute votre utilisation d'Internet, quelle est la proportion pour la micro finance?

- ☐ 10% ☐ 25% ☐ 50% ☐ 75% ☐ 100%

5- Dans quel but l'utilisez- vous dans le cadre de la micro finance?

(1) Jamais	(2) Rarement	(3) À l'occasion	(4) Régulièrement	(5) Très souvent
Pour récolter des informations			1 2 3 4 5	
Pour m'informer			1 2 3 4 5	
Pour correspondre avec d'autres collègues de travail			1 2 3 4 5	

6- Quelle est la proportion de temps utilisée pour autre chose

☐ 10% ☐ 25% ☐ 50% ☐ 75% ☐ 100%

V Votre opinion sur le rôle de l'informatique et Internet dans votre organisation (Par T.I.C nous faisons référence au matériel informatique, logiciel, l'Internet et les réseaux informatique. Ceci exclut tout autre forme de technologie moderne telle que le téléphone cellulaire)

1- Quels sont selon vous les principaux freins à l'utilisation des TIC dans les IMF?

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup
Manque de moyens financiers			1 2 3 4 5	
Équipements obsolètes (vieillis)			1 2 3 4 5	
La technologie coûte plus cher que le coût de la main d'œuvre			1 2 3 4 5	

2- Classez les éléments suivants (de 1 à 4) du plus intéressant au moins intéressant:

- ☐ Un encouragement technique de la Délégation générale à l'informatique
- ☐ Un encouragement financier de la Délégation générale à l'informatique
- ☐ Avoir du matériel et logiciel disponibles
- ☐ Avoir du personnel bien formé

3- Pour le quel, parmi les éléments suivants, les T.I.C. sont-elles plus profitables?

- ☐ IMF
- ☐ Réseaux de micro finance
- ☐ Agents en difficulté
- ☐ Agents dans les zones rurales, isolés

4- Avez-vous déjà participé, dans le cadre de la micro finance, à une formation en ligne (formation sur Internet) pour acquérir des compétences?

- ☐ Oui
- ☐ Non

VI Votre position sur la création d'une collaboration à distance entre IMF

1- Donneriez-vous du temps à la création d'un site Web de renseignement et partage de connaissance sur la micro finance? S'il vous plaît donnez une réponse aux éléments suivants :

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Participation à l'animation d'une liste de diffusion	1	2	3	4	5
Participation à l'animation d'un forum de discussion	1	2	3	4	5
Aider à la création du site	1	2	3	4	5

2- Pourriez-vous fournir des informations (dans le cadre de la création du site web) sur :

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Votre institution	1	2	3	4	5
Les ONG et structures d'aides aux IMF que vous connaissez	1	2	3	4	5
Les réseaux de micro finance dont votre institution fait partie	1	2	3	4	5
Les évènements et actualités de l'institution	1	2	3	4	5

3- Que pensez-vous que ce type de site pourrait apporter aux institutions de micro finance :

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Partager des connaissances	1	2	3	4	5
Intensifier les relations dans le réseau	1	2	3	4	5
Échanger des informations	1	2	3	4	5
Connaître les différents réseaux de micro finance existants	1	2	3	4	5
S'associer à un réseau de micro finance	1	2	3	4	5

VII Position de votre institution par rapport aux associations de micro finance informatisés ou non.

1- Votre institution fait – elle partie de l'association professionnelle de micro finance APIM?

- ☐ Oui
☐ Non

2- Précisez si autre -----

3- Quels sont/ ou seraient les avantages que vous apportent cette/ou ces association(s) :

(1) Jamais	(2) Rarement	(3) À l'occasion	(4) Régulièrement	(5) Très souvent	
Créer des liens avec d'autres structures de micro finance	1	2	3	4	5
Créer des liens avec des bailleurs de fonds en micro finance	1	2	3	4	5
Acquérir des compétences liées à ma fonction	1	2	3	4	5
Financer nos projets	1	2	3	4	5

4- Pensez-vous que le rôle des associations de micro finance c'est/ou serait :

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
De regrouper les IMF pour un partage d'expérience	1	2	3	4	5
De discuter des problèmes que rencontrent les IMF	1	2	3	4	5
D'apporter des solutions aux problèmes que rencontrent les IMF	1	2	3	4	5
De soutenir les IMF dans leur gestion organisationnelle	1	2	3	4	5
De créer un environnement de partage de connaissance à travers les formations	1	2	3	4	5

5- Les associations sont indispensables pour :

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Relever le niveau de compétence des agents en micro finance	1	2	3	4	5
Soutenir les IMF dans l'adoption les bonnes pratiques de gestion	1	2	3	4	5
Améliorer l'apprentissage organisationnel à travers les formations	1	2	3	4	5

6- Quelle est la position de votre institution par rapport à la construction d'une association en ligne (Association ayant toutes les informations disponibles sur Internet, à travers un site web)?

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
Cela permettrait aux IMF d'acquérir des connaissances en ligne	1	2	3	4	5
Ce serait profitable pour les IMF ayant un accès Internet	1	2	3	4	5
Ce serait profitable pour les agents ayant un accès à l'Internet	1	2	3	4	5
Cela permettrait de connaître les réalités que vivent les IMF d'ailleurs	1	2	3	4	5

7- Quelle est d'après vous, la position de votre institution sur le rôle des réseaux de micro finance en ligne

(1) Pas du tout	(2) Très peu	(3) Peu	(4) Assez	(5) Beaucoup	
L'association en ligne permet de toucher plus de monde	1	2	3	4	5
L'association en ligne facilite l'accès à l'information	1	2	3	4	5
L'association en ligne facilite l'échange de pratique	1	2	3	4	5
L'association en ligne permet d'acquérir des connaissances à moindre coût	1	2	3	4	5

8- Votre institution a-t-elle déjà eu à faire avec le réseau en ligne PlaNet Finance?

(1) Jamais	(2) Rarement	(3) À l'occasion	(4) Régulièrement	(5) Très souvent	
Pour partager des informations	1	2	3	4	5
Pour apprendre en ligne à travers Université PlaNet Finance	1	2	3	4	5
Pour demander une subvention	1	2	3	4	5
Pour demander un Rating (évaluation de la qualité de rendement)	1	2	3	4	5

Vos recommandations générales :

Merci pour votre temps et votre effort fourni pour répondre à ce questionnaire. Votre participation est très importante pour ce projet.

Annexe 2 : Lettre de la secrétaire exécutive du réseau de microfinance au Burkina-Faso

**ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES INSTITUTIONS
DE MICROFINANCE AU BURKINA FASO**



(APIM-BF)

Ouagadougou, le 08 juin 2005

Madame la Directrice

OUAGADOUGOU

Réf : OM/pc/48-05

Objet : collecte de données

Madame la Directrice,

L'APIM-bf a noué un partenariat de collecte de données avec Mme IRIA née KI Lydia, une étudiante burkinabé, inscrite à la maîtrise en Informatique de gestion à l'Université du Québec à Montréal.

Mme IRIA poursuit des études en informatique en relation avec la micro finance au Burkina-Faso et dans l'Afrique de l'Ouest. Sous la direction du professeur Albert Lejeune (www.albertlejeune.com), elle a commencé une revue de littérature sur la micro finance

Afin de mieux connaître son terrain de recherche, Mme IRIA séjourne actuellement au Burkina Faso et souhaite entrer en contact avec les structures et les réseaux de micro finance pour une première collecte de données au cours de ce mois.

L'APIM-BF attache un intérêt particulier quant aux résultats de cette collecte car ils lui guideront dans l'identification des besoins en formation en informatique de ses membres et de négocier avec des partenaires pour organiser de telles formations. Je sais pouvoir compter sur votre collaboration et votre disponibilité afin de faciliter le travail de cette recherche.

Veuillez trouver en annexe le questionnaire y relatif que vous êtes demandé de remplir et vous informons que Madame IRIA prendra contact avec vous pour un éventuel rendez- vous. Je vous remercie vivement à l'avance de l'attention que vous voudrez bien porter à cette demande et je reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Veuillez recevoir, Madame la Directrice, l'expression de ma considération distinguée.



P.J : Questionnaire